

POINT OF CONTACT

Onderzoek naar het inrichten van de servicedesk



Door
Sela Rijsbosch
407545



Facility management

Examinatoren
Richard Sueters
Michael Geerdink

POINT OF CONTACT

Onderzoek naar het inrichten van de servicedesk

Door

Sela Rijsbosch

407545

Examinatoren

Richard Sueters

Michael Geerdink

Opleiding

Hogeschool Saxion

Hospitality business school

Facility management

Thesis werkstuk

T.37178

18-06-2018

Opdrachtgever

Jort Jansen

Landstede

Harderwijk



Verklaring eigen werk

Ik verklaar hierbij dat ik:

- volledig op de hoogte ben van de beoordelingscriteria van de toets Thesis W;
- alle Thesis W gerelateerde inspanning die nodig is om te voldoen aan deze criteria individueel heb verricht;
- geen hulp heb gehad van een tweede persoon, anders dan de door HBS aangeboden begeleiding.

Naam: Sela Rijsbosch

Datum: 18-06-2018

Handtekening:

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Managementsamenvatting

Het onderzoek heeft plaatsgevonden voor de facilitaire organisatie van Landstede Harderwijk. Landstede Harderwijk is onderdeel van de Landstede-groep die bestaat uit diverse onderwijsorganisaties in Nederland. De organisatie beschikt over 56 vestigingen met 2.889 medewerkers en 25.000 studenten. Landstede-groep biedt gevarieerd onderwijs aan zoals voortgezet onderwijs, volwassenenonderwijs en middelbaarberoepsonderwijs.

In de huidige situatie zijn vele schakels nodig voor het maken en afhandelen van een KWIS-melding, mede hierdoor is er geen managementinformatie beschikbaar. Om deze reden wil de facilitaire organisatie naar een centraal meldpunt toewerken, waarbij alle klanten bevoegd zijn om meldingen te plaatsen in een digitaal systeem, het aantal meldingen gemonitord wordt en tevens de klant te allen tijde terugkoppeling krijgt. De facilitaire organisatie wil de processen zodanig inrichten dat er een centrale servicedesk komt die werkt met een facilitair management informatie systeem (FMIS). FMIS moet ervoor zorgen dat de meldingen aan de hand van KWIS kunnen worden geanalyseerd en de communicatie met de interne klant wordt verbeterd.

In de hierboven beschreven aanleiding komt naar voren dat de facilitaire organisatie een centrale servicedesk wil creëren waar alle facilitaire vraagstukken gemeld kunnen worden. Aan de hand van deze informatie is het volgende doel opgesteld: het organisatorisch inrichten van de servicedesk, waarbij de communicatie met de interne klant wordt verbeterd en er gestuurd kan worden op managementinformatie. Om dit doel te bereiken moet de volgende vraag beantwoordt worden:

Op welke wijze kan de facilitaire organisatie van Landstede Harderwijk de servicedesk inrichten, om zo de facilitaire processen te verbeteren ten behoeve van de interne klant?

Om de managementvraag te kunnen beantwoorden zijn er hoofd- en deelvragen opgesteld. De hoofdvragen zijn gericht op het onderzoeken van zowel de huidige als de gewenste situatie omtrent KWIS-meldingen.

1. Hoe ziet de huidige situatie omtrent KWIS-meldingen aan de facilitaire organisatie eruit?
 - Op welke wijze is het huidige backofficeproces van de KWIS-meldingen ingericht?
 - Hoe wordt de procedure rondom KWIS-meldingen ervaren door de gebruikers?
2. Wat is de gewenste situatie omtrent KWIS-meldingen aan de facilitaire organisatie?
 - Wat is een mogelijke aanpak voor het inrichten van de servicedesk?
 - Wat zijn de wensen en behoeftes van de gebruikers omtrent de servicedesk?
 - Hoe hebben andere onderwijsinstellingen de servicedesk ingericht?

Om de hoofd- en deelvragen te onderzoeken is gebruik gemaakt van zowel een kwantitatief als een kwalitatief onderzoek. Om de ervaringen, wensen en behoeftes van de gebruikers te onderzoeken is er een enquête uitgezet. Om een mogelijke aanpak voor het inrichten van de servicedesk te onderzoeken is de literatuur geraadpleegd. Als laatste zijn er drie interviews uitgevoerd, waarvan één met de hoofdconciërge van Landstede Harderwijk om de huidige situatie in kaart te brengen. Daarnaast is er een interview gehouden bij de servicedesk van Saxion en bij de servicedesk van ICT Landstede (Zwolle).

Uit het onderzoek naar de huidige situatie is naar voren gekomen dat er geen centraal meldpunt beschikbaar is. Elke afdeling heeft haar eigen emailadres waarop zij te bereiken is. Dit betekent dat men wel gebruik maakt van diverse serviceniveaus. De facilitaire afdelingen krijgen veel vrijheid en de mogelijkheden zijn in feite onbegrensd. Om deze reden vindt er op diverse wijzen afstemming plaats met de klant, afhankelijk van de klantvraag. Daarnaast heeft al het personeel eigen werkzaamheden met daarbij behorende verantwoordelijkheden en de facilitaire afdelingen werken onderling sterk samen.

Uit de resultaten van de gewenste situatie is naar voren gekomen dat er vijf onderdelen ingericht dienen te worden voor de servicedesk, namelijk infrastructuur, producten en diensten, proces, personeel en klant. Ten eerste dient de infrastructuur ingericht te worden met behulp van het front- en backoffice proces. Daarnaast dient er rekening gehouden te worden met het inrichten van de serviceniveaus: click, call en face.

Vervolgens is gebleken dat de aangeboden producten en diensten in vorm van een PDC uitgewerkt dienen te worden. Waarbij rekening gehouden moet worden met het creëren van een toekomstbestendige PDC, doordat de klantvraag verandert.

Ten derde is voor het inrichten van het proces gebleken dat het proces van klantvraag tot afhandeling beschreven dient te worden. Hierbij kan er gebruik worden gemaakt van procesvormen die het afhandelingsproces beïnvloeden. Daarnaast is er bij het proces gebleken dat het gebruik maken van een FMIS veel waardevolle informatie oplevert, maar ook bijdraagt aan het efficiënt inrichten van processen.

Uit het onderzoek is gebleken dat er een unskilled en skilled servicedesk gecreëerd kan worden, deze keuze is mede afhankelijk van de grootte van de organisatie. Echter, er is gebleken dat een klantgerichte servicedeskmedewerker voldoende is zolang de backoffice goed is ingericht.

Als laatste is bij de klanten naar voren gekomen dat er een klankbordgroep opgericht kan worden. De klankbordgroep is een onderdeel van de communicatie met de klant die nodig is om de verandering door te kunnen voeren.

Vanuit de onderzoeksresultaten en de conclusies is er een advies geschreven. Ten eerste zijn er alternatieven vastgesteld die beoordeeld zijn aan de hand van criteria. Hieruit zijn de volgende adviezen naar voren gekomen:

Er moet gebruik worden gemaakt van drie serviceniveaus;

Er word geadviseerd een unskilled servicedesk te creëren;

Het toepassen van KWIS-meldingen als procesvormen;

De servicedesk moet fysiek bereikbaar zijn in de vorm van een receptie.

Deze adviezen hebben geleid tot een implementatieplan dat is ontwikkeld aan de hand van het stappenplan van De Rouw (2015, p. 59–60). Voor elke stap zijn de belangrijkste adviezen beschreven.

Stap 1 – Ambitie en taken

- Formuleren van missie en doelstellingen voor de servicedesk.

Stap 2 – Afstemming servicedesk en backoffice

- Opstarten van een communicatietraject met de klant om het veranderproces te versoepelen.

- Afstemmen van de backoffice en de servicedesk door middel van werkprocessen De werkprocessen kunnen gecreëerd worden door het ontwikkelen van de PDC en deze te koppelen aan de klantvraag.
- Het opstellen van een programma van eisen voor het in gebruik nemen van een FMIS, waarbij geadviseerd wordt gebruik te maken van Topdesk dat al in bezit is bij Landstede.

Stap 3 – Ontwerp

- Het inrichten van de management en organisatie van de servicedesk, waarbij het toepassen van een groeitraject geadviseerd wordt.

Stap 4 – Bouw en inrichting

- Fysieke inrichting van de servicedesk in de vorm van een receptie
- Inrichten van communicatiemiddelen zoals telefoon en mail.
- Werven van een unskilled servicedeskmedewerker.

Stap 5 – Ingebruikname

- Na ingebruikname door middel van het groeitraject de servicedesk evalueren en verbeterplannen ontwikkelen.

Het advies beschikt daarnaast over een overzicht van een aantal financiële consequenties. Deze worden weergegeven aan de hand van eenmalige kosten, jaarlijks terugkerende kosten en baten.

Eenmalige kosten		Terugkerende kosten	
	Kosten		Kosten
Implementatiekosten FMIS	€ 10.000,00	Licentie- en onderhoudskosten	€ 7.500,00
Implementatiekosten servicedesk	€ 44.604,90	Personeelskosten	€ 43.012,80
Inrichtingskosten	€ 1.500,00	Werkplekkosten	€ 9.127,80
Training FMIS	€ 1.095,00	Totaal	€ 59.640,60
Training Servicedesk	€ 1.670,00		
Totaal	€ 58.869,90		

Na de implementatie van de servicedesk zullen er ook baten ontstaan voor de organisatie. De baten worden zoals eerder vermeld kwalitatief beschreven, aangezien deze nog niet in geld uit te drukken zijn. Achteraf kunnen sommige besparingen door de implementatie van de servicedesk berekend worden. De baten hebben voornamelijk betrekking op efficiëntie, professionaliteit en klanttevredenheid.

Inhoud

Managementsamenvatting	3
1. Inleiding	9
1.1 Opdrachtgever	9
1.2 Aanleiding	9
1.3 Managementvraagstuk	9
1.4 Informatiebehoefte	10
1.6 Hoofd- en deelvragen	10
1.7 Leeswijzer	11
2. Theoretisch kader	12
2.1 Zoekmethode	12
2.2 Kernbegrippen	12
2.2.1 Servicedesk	12
2.2.2 Facilitair Management Informatie Systeem	13
2.2.3 Managementinformatie	14
2.2.4 Facilitaire processen	14
2.3 Samenhang tussen de begrippen	15
3. Onderzoeksmethode	16
3.1 Onderzoeksstrategie	16
3.2 Waarnemingsmethoden	17
3.3 Onderzoekseenheden	19
3.4 analysetechnieken	21
4. Literatuuronderzoek	23
4.1 Infrastructuur	23
4.2 Producten en diensten	24
4.3 Proces	24
4.4 Personeel	25
4.5 Klanten	25
5. Veldonderzoek	26
5.1 Huidige situatie	26
5.1.1 Toepassing veldonderzoek	26
5.1.2 Resultaten	27
5.1.3 Subconclusies	28
5.2 Gewenste situatie	29
5.2.1 Toepassing veldonderzoek	29

5.2.2 Resultaten.....	30
5.2.3 Subconclusies	32
6. Conclusies.....	33
6.1 Huidige situatie	33
6.2 Gewenste situatie	33
6.3. Discussie	34
6.3.1 Betrouwbaarheid	34
6.3.2 Validiteit	35
7. Adviesplan	37
7.1 Alternatieven of ontwerpkeuzes	37
7.1.1 Serviceniveaus	38
7.1.2 Competenties medewerkers	38
7.1.3 Procesvormen	38
7.1.4 Zichtbaarheid van de servicedesk	39
7.2 Resultaat	39
7.3 Implementatieplan	40
7.3.1 Stap 1 – Ambitie en taken.....	40
7.3.2 Stap 2 – Afstemming servicedesk Backoffice	41
7.3.3 Stap 3 – Ontwerp	43
7.3.4 Stap 4 – Bouw en inrichting	43
7.3.5 Stap 5 – Ingebruikname	45
7.4 Belangrijkste adviezen	46
7.5 Financiële consequenties	47
7.5.1 Kosten	47
7.5.2 Baten	48
Nawoord	49
Literatuurlijst.....	51
Bijlage	54
Bijlage I – Zoekproces	55
Bijlage II – Movig fase model Lewin	58
Bijlage III – Operationalisering kernbegrippen.....	59
Bijlage IV – Literatuuronderzoek.....	61
A. Boomdiagram	61
B. Stappenplan.....	62
C. Flowchart.....	64

Bijlage V – enquête	65
A. Verzonden mail	65
B. Introductie bij de enquête	65
C. Vragenlijst.....	66
Bijlage VI – Interview huidige situatie	70
A. – Interviewguide	70
B. – Interview	72
C. – Codeboom.....	85
D. – Samenvatting Interview	99
E. – Analyse enquête huidige situatie	101
Bijlage VII – Gewenste situatie	105
A. Interviewguide	105
B. Interviews	106
C. Codeboom.....	139
D. Samenvatting interview.....	167
E. Analyse enquête gewenste situatie	171
Bijlage VIII – Advies	176
A. Moving fase model Lewin	176
B. Financiële consequenties.....	177

1. Inleiding

1.1 Opdrachtgever

Landstede groep is een onderwijsorganisatie in Nederland. De organisatie beschikt over 56 vestigingen met 2.889 medewerkers en 25.000 studenten. Landstede groep biedt variërend onderwijs aan, zoals voortgezet onderwijs, volwassenonderwijs en middelbaarberoepsonderwijs.

Landstede, regio Harderwijk biedt middelbaarberoepsonderwijs aan en beschikt over acht verschillende locaties, waarvan vier in Harderwijk. De hoofdlocatie is gevestigd op Westeinde te Harderwijk, waarvoor het onderzoek wordt uitgevoerd. De facilitaire organisatie van deze locatie is de opdrachtgever van het onderzoek. De opdrachtgever is Jort Jansen, regiomanager van regio Harderwijk.

1.2 Aanleiding

In de afgelopen jaren werden meldingen klachten, wensen, informatie en storingen (KWIS), mondeling gecommuniceerd naar de facilitaire organisatie. Door deze mondelinge communicatie kunnen de ontvangen meldingen niet gemonitord worden. Daarnaast worden vele mondelinge meldingen vergeten en kunnen ze niet meer gevonden worden, omdat ze niet zijn genoteerd. In de afgelopen maanden is er een kleine ontwikkeling geweest omtrent deze situatie. In de huidige situatie worden alle meldingen via de mail afgehandeld. Echter, hiervoor wordt geen gebruik gemaakt van een centrale servicedesk. Het gevolg hiervan is dat de meldingen nog steeds niet gemonitord kunnen worden. Daarnaast geeft J. Jansen (persoonlijke communicatie, januari 10, 2018) aan dat er nauwelijks terugkoppeling naar de klant plaatsvindt, dit is afhankelijk van de persoon bij wie de melding terecht is gekomen. In het huidige proces wordt gebruik gemaakt van verscheidene tussenpersonen, die ervoor zorgen dat de meldingen bij de juiste afdelingen of personen terecht komen. Elk team beschikt namelijk over een teamleider, op het moment mag alleen de teamleider de meldingen maken bij de facilitaire afdeling. De facilitaire afdeling zorgt er vervolgens voor dat de melding wordt afgehandeld.

Er zijn vele schakels nodig om tot het gewenste eindresultaat te komen, wat zorgt voor onvolledigheid en inefficiëntie. Om deze redenen wil de facilitaire organisatie naar een centraal meldpunt toewerken, waarbij alle klanten bevoegd zijn om meldingen te plaatsen in een digitaal systeem, het aantal meldingen gemonitord wordt en tevens de klant te allen tijde terugkoppeling krijgt. De facilitaire organisatie wil de processen zodanig inrichten dat er een centrale servicedesk komt die werkt met een facilitair management informatie systeem (FMIS). FMIS moet ervoor zorgen dat de meldingen aan de hand van KIWS kunnen worden geanalyseerd en de communicatie met de interne klant wordt verbeterd. (J. van Tilburg, persoonlijke communicatie, november 1, 2017).

1.3 Managementvraagstuk

In de hierboven beschreven aanleiding komt naar voren dat de facilitaire organisatie een centrale servicedesk wil creëren waar alle facilitaire vraagstukken gemeld kunnen worden. Vervolgens moet het centrale punt managementinformatie verkrijgen waarop gestuurd kan worden. Daarnaast wil de facilitaire organisatie de communicatie met de interne klant verbeteren door een overkoepelende procedure in te richten. De facilitaire organisatie geeft aan dat zij dit wil realiseren door het inrichten van een centrale servicedesk. Met deze informatie is het volgende doel opgesteld: het organisatorisch inrichten van de servicedesk, waarbij de communicatie met de interne klant wordt verbeterd en er

gestuurd kan worden op managementinformatie. Om dit doel te bereiken moet de volgende vraag beantwoordt worden: *Op welke wijze kan de facilitaire organisatie van Landstede Harderwijk de servicedesk inrichten, om zo de facilitaire processen te verbeteren ten behoeve van de interne klant?*

1.4 Informatiebehoefte

In het adviesdoel wordt vermeld dat het beroepsproduct een adviesrapport zal worden, daarnaast wordt er vermeld wat er met het adviesrapport bereikt moet worden. Om er achter te komen hoe de facilitaire organisatie van Landstede Harderwijk de servicedesk organisatorisch in moet richten is op diverse gebieden aanvullende informatie nodig.

Ten eerste wordt er aangegeven dat de communicatie met de klant verbeterd moet worden. Om de communicatie te verbeteren moet onderzocht worden wat de wensen en behoeftes van de klant omtrent de facilitaire processen zijn. Daarnaast is het van belang om het onderscheid tussen wensen en behoeftes van de gebruikers te onderzoeken. De interne klant en de facilitaire afdelingen worden beschouwd als de gebruikers van de servicedesk. De interne klant van Landstede Harderwijk bestaat uit docenten, studenten en administratie/ directie (J. Jansen, persoonlijke communicatie, januari 2017). J. Jansen heeft vermeld dat overwogen wordt om een ander platform te ontwikkelen voor de studenten, dit maakt het dat de studenten niet gezien worden als interne klant. Voor de facilitaire afdelingen geldt dat de focus ligt op de operationele facilitaire afdelingen, namelijk; catering, beveiliging, schoonmaak, receptie en technische dienst. Waardoor er tevens wordt gefocust op de facilitaire processen van deze afdelingen.

Ten tweede moet er onderzocht worden hoe een servicedesk ingericht kan worden. Er is informatie nodig over het inrichten van de processen, het serviceniveau en de benodigde competentie van het personeel. Verder komt FMIS in de aanleiding naar voren als ondersteunend digitaal systeem voor de servicedesk, waardoor informatie achterhaald moeten worden over FMIS. Er wordt gekeken naar de mogelijkheden die FMIS biedt voor het inrichten van de servicedesk. Als er bekend is wat de wensen en behoeftes zijn van de klant, hoe deze in verhouding liggen tot de facilitaire afdelingen en hoe de servicedesk organisatorisch ingericht kan worden, kan er een adviesrapport worden geschreven voor de facilitaire organisaties van Landstede Harderwijk.

Het onderzoeksdoel is erachter komen hoe de servicedesk organisatorisch ingericht kan worden voor de facilitaire organisatie van Landstede Harderwijk.

1.6 Hoofd- en deelvragen

Vanuit de bovenstaande informatiebehoefte kunnen de volgende hoofdvragen en deelvragen worden afgeleid:

1. Hoe ziet de huidige situatie omtrent KWIS-meldingen van de facilitaire organisatie eruit?
 - Op welke wijze is het huidige backofficeproces van de KWIS-meldingen ingericht?
 - Hoe wordt de procedure rondom KWIS-meldingen ervaren door de gebruikers?
2. Wat is de gewenste situatie omtrent KWIS-meldingen van de facilitaire organisatie?
 - Wat is een mogelijk aanpak voor het inrichten van de servicedesk?

- Wat zijn de wensen en behoeftes van de gebruikers omtrent de servicedesk?
- Hoe hebben andere onderwijsinstellingen de servicedesk ingericht?

1.7 Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk is de aanleiding van het onderzoek besproken, waarbij tevens het managementvraagstuk aan de orde komt. Daarnaast wordt de informatiebehoefte waaruit de onderzoeksvragen voortvloeien, beschreven. Vervolgens worden in het theoretisch kader de kernbegrippen afkomstig uit het eerste hoofdstuk gedefinieerd en geoperationaliseerd.

In het tweede hoofdstuk worden de onderzoeksmethodes voor de onderzoeksvragen uitgewerkt. Hierbij worden de onderzoeksstrategie, waarnemingsmethode, onderzoekseenheden en analysetechniek beschreven. Vervolgens is hoofdstuk vijf gewijd aan het uitgevoerde literatuuronderzoek. Waarna in het vierde hoofdstuk het veldonderzoek volgt. Het veldonderzoek bestaat uit een beschrijving van het uitgevoerde onderzoek en de resultaten voor zowel de huidige als de gewenste situatie. In hoofdstuk zes wordt de conclusie weergegeven, waarin antwoord wordt gegeven op de hoofdvragen. Vervolgens wordt de betrouwbaarheid en validiteit van de conclusie besproken. Het laatste en zevende hoofdstuk is het adviesrapport, waarin alternatieven benoemd en beoordeeld worden aan de hand van vastgestelde criteria. Vanuit de gekozen alternatieven is er een stappenplan beschreven voor de implementatie van het advies. Vervolgens worden de belangrijkste adviezen op een rijtje gezet en als laatste worden de financiële consequenties geanalyseerd. Hierna volgen de literatuurlijst en een inhoudsopgave van de bijlagen, waarna de bijlagen volgen. In de tekst staat vermeld waar welke bijlage van toepassing is, het gaat hierbij om aanvullende informatie.

2. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk worden de kernbegrippen met betrekking tot het onderzoek vastgesteld. Er wordt een zoekproces toegelicht waarmee informatie is opgehaald over de kernbegrippen. Aan de hand van de gevonden literatuur worden definities tegen elkaar afgewogen, waarna er een definitie gekozen is als leidraad voor het onderzoek. Als laatste wordt de samenhang tussen de kernbegrippen beschreven, waaruit een operationalisering in de vorm van een boomdiagram is ontstaan.

2.1 Zoekmethode

Om een solide onderzoek uit te voeren voor Landstede Harderwijk dient er een helder overzicht te zijn van het zoekproces, weergegeven in bijlage I. Om vervolgens de kernbegrippen concreet te benoemen en te operationaliseren. De kernbegrippen zijn afgeleid uit de in paragraaf 1.3 vastgestelde managementvraag en in paragraaf 1.4 omschreven informatiebehoefte. Het gaat om de volgende kernbegrippen:

- Servicedesk
- FMIS
- Managementinformatie
- Facilitaire processen

2.2 Kernbegrippen

2.2.1 Servicedesk

De eerste definitie van Servicedesk is afkomstig van Schuthof (2006), waarbij er vanuit wordt gegaan dat de servicedesk een coördinatiepunt is tussen vrager en aanbieder van facilitaire diensten. Vragen worden volgens procedures afgehandeld of ter afhandeling doorgestuurd naar de facilitaire organisatie.

Jung (2009) geeft aan dat de servicedesk een plek is waar de consument diensten en informatie kan aanvragen en claims kan indienen. De servicedesk kan bereikbaar zijn via email, telefoon, digitaal of fysiek. Daarnaast geeft Jung (2009) aan dat de aangeboden diensten online beschikbaar moeten worden gemaakt in vorm van een product- en dienstencatalogus.

Dassen (2006) beschrijft de servicedesk als een middel om de communicatielijn met de klanten te stroomlijnen via één kanaal, bereikbaar via de mail, telefoon, digitaal of fysiek. Vanuit de servicedesk kan vervolgens de backoffice worden ingeschakeld.

Rijntjes (2009) zegt dat de servicedesk een belangrijk medium is voor het aannemen en verwerken van klachten en opmerkingen met betrekking tot de facilitaire diensten.

De Jong (2013) verwoordt de servicedesk als het eerste aanspreekpunt voor de eindgebruikers voor het melden van incidenten en wijzigingsverzoeken.

Alle definities beschrijven de servicedesk als een aanspreekpunt voor de klant met betrekking tot de facilitaire processen. Jung (2009) en Dassen (2006) melden dat de servicedesk te bereiken is via mail, telefoon, digitaal of fysiek. Zowel Schuthof (2006) als Dassen (2006) geven aan dat meldingen of vragen door gestuurd kunnen worden naar de backoffice van de facilitaire organisatie. Aangezien Dassen (2006) de meest volledige definitie hanteert zal deze leidend zijn in het onderzoek:

“De servicedesk is een middel om de communicatielijn met de klanten te stroomlijnen via één kanaal, bereikbaar via de mail, telefoon, digitaal of fysiek. Vanuit de servicedesk kan vervolgens de backoffice worden ingeschakeld.”

Verdieping

Op operationeel niveau heeft de interne klant van het facilitaire bedrijf voornamelijk te maken met de servicedesk. Bij de servicedesk kan de interne klant namelijk services en informatie aanvragen en meldingen maken via mail, telefoon, digitaal of fysiek (Jung, 2009). De implementatie van een servicedesk draagt bij aan de communicatie tussen de klant en de facilitaire dienst en verbetert de procedureafhandeling. Dit komt doordat de klant één aanspreekpunt heeft voor al zijn facilitaire vragen en de klant niet elke facilitaire afdeling langs hoeft te gaan. Echter, dient de klant eerst een veranderproces te doorlopen om de meerwaarde van de servicedesk in te zien. Als hulpmiddel voor het verandertraject wordt er gebruik gemaakt van het *moving fase* model van Lewin, weergegeven in bijlage II. Schuthof (2006) geeft aan dat de servicedesk een aantal taken vervult, namelijk; eerste aanspreekpunt, registratie en systematisch afhandelen van verzoeken, voortgangscntrole van verzoeken en genereren van managementinformatie.

2.2.2 Facilitair Management Informatie Systeem

De eerste definitie van FMIS is afkomstig van Smit (2008), die aangeeft dat FMIS een geïntegreerd mens-machine systeem is waarmee informatie wordt verstrekt over orders en beschikbare faciliteiten. Dit ondersteunt de operationele activiteiten, het management, de analyse- en besluitvormingsfuncties binnen een facilitaire organisatie.

De tweede definitie is afkomstig van Dassen (2006). Hij beschrijft FMIS als software die het facilitaire beheer ondersteunt, waarbij de facilitaire processen gemonitord, beheerst en inzichtelijk gemaakt worden. FMIS monitort en beheert tevens de communicatie met zowel de interne klant als de uitvoerende dienstverlener. Al deze informatie kan gegenereerd worden als managementinformatie.

Rouw & Jager (2006) definiëren FMIS als een systeem om het facilitaire proces te vereenvoudigen en te vertalen naar beleidsinformatie.

Als laatste definiëren Willemse & Veeke (1999) FMIS als een combinatie van procedures die gericht zijn op het beheren en verstrekken van informatie nodig voor integrale planning, realisatie en beheer van de faciliteiten van een organisatie.

De verscheiden definities van FMIS hebben een aantal overeenkomsten. Ten eerste is FMIS te allen tijde gericht op het ondersteunen van de facilitaire processen. Daarnaast komt bij elke definitie naar voren dat FMIS managementinformatie verzorgt door het monitoren van de processen. Dassen (2006) geeft tevens aan dat FMIS bevorderlijk is voor de communicatie tussen de interne klant en de uitvoerende dienstverlener. In het onderzoek ligt er deels een focus op het verbeteren van de facilitaire processen en het verkrijgen van managementinformatie en deels op het verbeteren van de communicatie met de klant. Om deze reden past de definitie van Dassen (2006) het best bij dit onderzoek en zal deze leidend zijn;

“FMIS is een software die het facilitaire beheer ondersteunt, waarbij de facilitaire processen gemonitord, beheerst en inzichtelijk gemaakt worden. FMIS monitort en beheert tevens de communicatie met zowel de interne klant als de uitvoerende dienstverlener. Al deze informatie kan gegenereerd worden als managementinformatie.”

2.2.3 Managementinformatie

In 't Veld (2014) beschrijft managementinformatie als informatie die bedoeld is voor een manager om sturing te geven aan processen binnen de aandachtsgebieden waarvoor hij verantwoordelijk is. Daarnaast geeft In 't Veld (2014) aan dat het te allen tijde gaat om informatie die ondersteunend is bij beslissingsprocessen.

Hoftijzer & Korte (2013) geven aan dat een manager niet kan sturen zonder managementinformatie. Managementinformatie geeft aan op welke processen er gestuurd moeten worden en welke beslissingen er gemaakt dienen te worden.

Als laatste definiëren Smits & Von Saher (2002) managementinformatie als informatie op basis waarvan de organisatie aangestuurd kan worden en strategische besluitvorming kan plaats vinden.

Alle definities geven aan dat managementinformatie wordt gebruikt om sturing te geven aan de facilitaire processen, waarop vervolgens het besluitvormingsproces kan plaats vinden. In 't Veld (2014) geeft hierbij aan dat het gaat om de processen waarvoor de manager verantwoordelijk is. Om deze reden zal de definitie van In 't Veld (2014) leidend zijn in het onderzoek.

“Managementinformatie is informatie die bedoeld is voor een manager om sturing te geven aan processen binnen de aandachtsgebieden waarvoor hij verantwoordelijk is, waarbij het te allen tijde gaat om informatie die ondersteunend is bij beslissingsprocessen.”

2.2.4 Facilitaire processen

De eerste definitie, afkomstig van Staelens (2011), beschrijft dat de facilitaire processen bijdragen aan de verbeteringen van de kernactiviteiten van de organisatie. De facilitaire processen ondersteunen de werk- en leefomgeving van personen, locaties, processen en technologie van de organisatie.

Van Veen (2009) definieert facilitaire processen als processen die er voor zorgen dat medewerkers op een adequate manier hun dienstverlening leveren, waardoor de medewerkers van het primaire proces tot hun recht komen en resultaat boeken.

Als laatste geeft Makridis (2017) aan dat de facilitaire processen bestaan uit ondersteunende diensten, die bijdragen aan het reduceren van kosten, het verhogen van de capaciteit en het verbeteren van de productiviteit en het imago van de organisatie. Ten slotte dragen de facilitaire processen bij aan de tevredenheid van de gebruiker.

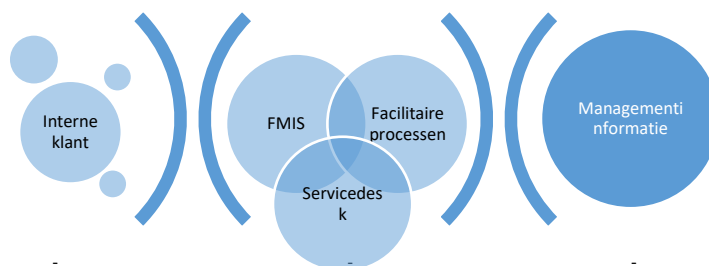
In bepaalde mate sluiten de verscheidene definities op elkaar aan doordat zij alle aangeven dat facilitaire processen ondersteunende diensten zijn voor een organisatie. Makridis (2017) legt hierbij een focus op het verbeteren van de productiviteit en het reduceren van kosten van het primaire proces. Staelens (2011) benadrukt dat de facilitaire processen veel processen in de organisatie ondersteunt. Als laatste geeft Van Veen (2009) aan dat de facilitaire processen alleen de medewerkers van het primaire proces ondersteunt. In dit onderzoek is het van belang dat de facilitaire processen niet alleen de medewerkers ondersteunt en er ligt geen focus op het reduceren van kosten. Om deze redenen word de definitie van Staelens (2011) gehanteerd in dit onderzoek.

“De facilitaire processen dragen bij aan het verbeteren van de kernactiviteiten van de organisatie. De facilitaire processen ondersteunen de werk- en leefomgeving van personen, locaties, processen en technologie van de organisatie.”

2.3 Samenhang tussen de begrippen

In de vorige subparagrafen van paragraaf 2.2 zijn de definities van alle kernbegrippen bepaald. In dit onderzoek is het van belang om de gekozen definities naast elkaar te leggen en de samenhang te analyseren. Vervolgens kunnen de begrippen geoperationaliseerd worden.

De definitie van *de servicedesk* geeft kort gezegd aan dat de servicedesk de communicatielijn is tussen klant en facilitaire dienst en daarnaast digitaal bereikbaar kan zijn. De definitie van *FMIS* geeft aan dat FMIS de communicatie tussen de klant en de facilitaire dienst beheert en monitort. In feite zal de servicedesk digitaal bereikbaar kunnen zijn door middel van FMIS, waardoor FMIS vervolgens de facilitaire processen beheerst. De facilitaire processen ondersteunen de kernactiviteiten van de organisatie en worden door middel van FMIS gemonitord. De informatie die hieruit naar voren komt wordt beschouwd als managementinformatie. Op basis van deze managementinformatie wordt er weer sturing gegeven aan de facilitaire processen. De samenhang wordt weergegeven aan de hand van figuur 1.



Figuur 1 – *Samenhang kernbegrippen.*

Hieruit komt duidelijk naar voren dat alle kernbegrippen in bepaalde mate met elkaar samenhangen. Het ene begrip heeft het andere begrip nodig om zichzelf te kunnen definiëren, hierdoor zullen de begrippen overlap vinden in de operationalisatie. De operationalisering wordt weergegeven aan de hand van boomdiagrammen in bijlage II.

3. Onderzoeksmethode

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksmethodes voor het thesisrapport besproken. De onderzoeksmethodes worden voor elke deelvraag toegelicht, waarbij aandacht wordt besteed aan de onderzoeksmethode, waarnemingsmethode, onderzoekenheden en analysetechniek. Het gaat om de volgende hoofd- en deelvragen:

1. Hoe ziet de huidige situatie omtrent KWIS-meldingen van de facilitaire organisatie eruit?
 - Op welke wijze is het huidige backofficeproces van de KWIS-meldingen ingericht?
 - Hoe wordt de procedure rondom KWIS-meldingen ervaren door de gebruikers?
2. Wat is de gewenste situatie omtrent KWIS-meldingen van de facilitaire organisatie?
 - Wat is een mogelijk aanpak voor het inrichten van de servicedesk?
 - Wat zijn de wensen en behoeftes van de gebruikers omtrent de servicedesk?
 - Hoe hebben andere onderwijsinstellingen de servicedesk ingericht?

3.1 Onderzoeksstrategie

Om alle hoofd- en deelvragen te kunnen beantwoorden wordt er gebruik gemaakt voor zowel een kwalitatief als een kwantitatief onderzoekstrategie. Bij kwalitatief onderzoek staan ervaringen, meningen en percepties centraal. Bij kwantitatief onderzoek gaat het om het onderzoeken en verkrijgen van cijfermatige gegevens (Verhoeven, 2008).

De inrichting van het huidige backofficeproces van KWIS-meldingen wordt onderzocht door middel van een kwalitatief onderzoek. Om de deelvraag te beantwoorden wordt het huidige proces omtrent KWIS-meldingen onderzocht, wat niet door middel van cijfers beschreven kan worden. Daarnaast wordt de kwalitatieve methode voornamelijk gebruikt als men veldonderzoek uitvoert. Een proces kan alleen onderzocht worden in het veld, daarom wordt gebruik gemaakt van de kwalitatieve onderzoeksmethode.

Om er achter te komen hoe de huidige procedure omtrent KWIS-meldingen wordt ervaren door gebruikers, wordt er gebruikt gemaakt van kwantitatief onderzoek. Dit zelfde geldt voor het onderzoeken naar de wensen en behoeftes van de gebruikers. De wensen en behoeftes van de interne klant kunnen oneindig uiteenlopen. Bij een kwalitatief onderzoek, loopt het onderzoek risico om op de verkeerde wensen en behoeftes in te spelen. Dit komt ten eerste doordat er vaak minder respondenten zijn en ten tweede doordat meningen en percepties achterhaald worden. Bij een kwantitatief onderzoek worden de ervaringen van een groter aantal respondenten met elkaar vergeleken, waarbij minder wordt gefocust op de achterliggende gedachten. Daarnaast zijn de achterliggende gedachten niet van belang voor het einddoel: het in kaart brengen van de huidige situatie omtrent KWIS-meldingen. De onderzoeksmethode kwantitatief onderzoek draagt bij aan de betrouwbaarheid van de informatie die verkregen moet worden (Verhoeven, 2008).

Voor het onderzoeken naar een mogelijke aanpak voor het inrichten van de servicedesk wordt tevens gebruikt gemaakt van een kwalitatief onderzoek. Het onderzoek wordt uitgevoerd om diepgaande informatie te verkrijgen over de servicedesk, waardoor het kwalitatief van aard is.

Om te onderzoeken hoe andere onderwijsinstellingen de servicedesk hebben ingericht wordt er tevens gebruik gemaakt van een kwalitatief onderzoek. Er wordt namelijk onderzocht hoe andere organisaties de servicedesk hebben ingericht, waarbij er geen sprake is van cijfermatige gegevens. Om dit te onderzoeken moet er onderzoek worden uitgevoerd in het veld, in dit geval bij andere onderwijsinstellingen. Om deze reden is er gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksmethode.

3.2 Waarnemingsmethoden

Op basis van de gekozen onderzoeksstrategie kunnen er waarnemingsmethoden worden vastgesteld. Elke onderzoeksstrategie beschikt over bij passende waarnemingsmethoden. Bij een kwalitatief onderzoek wordt er in vele mate gebruik gemaakt van interviews, observaties of inhoudsanalyses, terwijl bij een kwantitatief onderzoek vaak gebruik wordt gemaakt van een survey in verschillende vormen en maten (Verhoeven, 2008).

Voor het onderzoeken over de inrichting van het huidige backofficeproces van KWIS-meldingen wordt gebruik gemaakt van interviews. Interviews kunnen worden beschouwd als een vraaggesprek, waarin de beleving van de geïnterviewde centraal staat. Een interview heeft als doel informatie te verzamelen over een specifiek onderwerp, waarbij de meningen van de geïnterviewde centraal staat. In veel gevallen is een interview gebaseerd op een tweegesprek, echter het kan ook een groepsgesprek zijn. Naast het aantal personen dat geïnterviewd wordt, zijn er drie basisvormen van interviews te onderscheiden. Ten eerste de vorm 'ongestructureerd interview', waarbij er wordt gewerkt met één hoofdvraag en meer onderwerpen. De tweede vorm is 'half-gestructureerd interview', waarbij er wel een vragenlijst is opgesteld en toch nog ruimte is voor eigen inbreng. Als laatste de vorm 'gestructureerd interview', waarbij er mondeling een vragenlijst wordt afgenomen (Verhoeven, 2008). In het onderzoek wordt gebruik gemaakt van half-gestructureerde interviews. Bij de half-gestructureerde interviews wordt er een vragenlijst opgesteld waarbij ruimte is voor eigen inbreng. Het huidige proces van KWIS-melding wordt onderzocht, waarbij er een aantal onderwerpen is waar specifiek naar gevraagd wordt. Echter, bij een half-gestructureerd interview is het mogelijk om aanvullingen te geven en indien gewenst door te vragen.

Voor het onderzoek naar de ervaringen van de gebruikers in de huidige situatie en de wensen en behoeftes van de gebruikers in de gewenste situatie wordt gebruik gemaakt van een kwantitatieve waarnemingsmethode, namelijk survey. De waarnemingsmethode survey wordt gebruikt om meningen, opinies, houdingen en kennis te meten bij grote groepen personen. Survey wordt ook wel gezien als een vragenlijstmethode of enquête (Verhoeven, 2008). Om de onderzoeksvraag te beantwoorden moet er onderzoek gedaan worden naar de ervaringen van de gebruikers, dit is een grote populatie. Survey kan beschouwd worden als de ideale onderzoeksstrategie voor het beantwoorden van deze onderzoeksvragen.

Surveyonderzoek is een gestructureerde dataverzamelmethode, waarbij de vraagstelling en een klein aantal antwoordmogelijkheden van tevoren wordt vastgelegd. De vraagstellingen zijn gesloten van aard om ze kwantitatief te kunnen analyseren. In het begin van de enquête zal er gevraagd worden naar de achtergrondkenmerken van de respondent. Vervolgens zal de enquête voornamelijk beschikken over de vraagstellingsvorm: stellingen. Bij een stelling wordt door middel van een

meerpuntsschaal aangegeven wat de respondent vindt. Deze methode wordt voornamelijk toegepast bij het achterhalen van ervaringen (Verhoeven, 2008). Daarnaast moet er een keuze gemaakt worden voor de wijze waarop de enquête wordt afgenomen. Omdat er een databestand beschikbaar is van de populatie, wordt er in dit onderzoek gebruik gemaakt van een internetenquête, waarbij de respondenten via de mail benaderd zullen worden. Hierdoor kan er gebruik gemaakt worden van een online enquêtetool om zowel de interne klant als de facilitaire afdelingen te bereiken. De populatie ontvangt een mail met een link naar een website met de enquête.

Om de mogelijke aanpak voor het inrichten van de servicedesk te onderzoeken wordt literatuuronderzoek uitgevoerd om het kernbegrip *servicedesk* verder uit te werken. Bij literatuuronderzoek bestaan er drie verschillende gradaties, namelijk

- *Primaire literatuur* Een onderwerp wordt voor het eerst behandeld, het is dus nieuwe literatuur.
- *Secundaire literatuur* Geen nieuw onderwerp, maar literatuur waarin door andere auteur al behandelde onderwerpen worden gerapporteerd.
- *Grijze literatuur* Boeken, rapporten en verslagen die niet door gangbare uitgeverijen uitgegeven.

In dit onderzoek wordt er gebruik gemaakt van secundaire literatuur. De servicedesk heeft zich door de jaren heen ontwikkeld, met name door de toename van technieken. Om deze reden is het handig om de nieuwe verkregen inzichten van auteurs te bestuderen. In dit geval is het begrip in paragraaf 2.2.1 al gedefinieerd, echter er dient meer informatie verkregen te worden om de topiclist voor de interviews samen te stellen.

Om te achterhalen op welke wijze andere organisaties de servicedesk hebben ingericht wordt er een casestudy uitgevoerd. Bij een casestudy wordt er gebruik gemaakt van een combinatie van waarnemingsmethoden, namelijk interviews, observaties en inhoudsanalyse. Bij een casestudy wordt er onderzoek gedaan naar een verschijnsel binnen een organisatie, om vervolgens een voorstel voor verandering te presenteren. Het verschijnsel in dit onderzoek is de inrichting van de servicedesk. In dit onderzoek wordt onderzocht hoe twee organisaties de servicedesk ingericht hebben om te bepalen hoe Landstede Harderwijk dit kan doen. Dit houdt in dat er gebruik wordt gemaakt van een meervoudige casestudy, waarbij het verschijnsel bij verschillende organisaties wordt onderzocht. Bij een casestudy worden de onderzochte organisaties beschouwd als een “case”. In dit geval wordt er gekozen om twee gelijkwaardige cases als Landstede Harderwijk te onderzoeken (Verhoeven, 2008). De criteria voor de cases zijn:

- Een onderwijsinstelling;
- Beschikking over een servicedesk;
- Toepassing FMIS.

Aan de hand van de gestelde criteria zijn de volgende cases geselecteerd:

- Landstede Zwolle, ICT afdeling
- Saxion

Zoals eerder vermeld wordt er bij een casestudy diverse dataverzamelingsmethodes toepast. Echter, bij dit onderzoek wordt de dataverzamelingsmethode observaties niet toegepast. Het organisatorisch inrichten van de servicedesk en toepassing van FMIS is lastig te observeren, doordat veel op de

achtergrond plaatsvindt wat niet zichtbaar is. Er wordt wel gebruik gemaakt van de inhoudsanalyse en interviews, deze dataverzamelmethode worden hierna verder toegelicht.

In dit onderzoek wordt de vorm 'ongestructureerd interview' toegepast, waarbij er één hoofdvraag wordt opgesteld en meer onderwerpen in vorm van een topiclist. Vervolgens vormt de hoofdvraag en de topiclist een interviewgids. De topiclist wordt opgesteld aan de hand van de operationalisering van het literatuuronderzoek.

De inhoudsanalyse is meer dan het bestuderen van literatuur of het doorlezen van stukken. Bij inhoudsanalyse worden documenten grondig geanalyseerd op de betekenis van en relatie tussen de gebruikte woorden. Inhoudsanalyses hebben niet uitsluitend betrekking op geschreven teksten, er kan ook gebruik worden gemaakt van video-opnames, bandopnames en dergelijke. Van tevoren worden er categorieën en kenmerken vastgesteld op grond waarvan de documenten geanalyseerd zullen worden. Op basis van onderzochte relaties en betekenissen kunnen conclusies worden getrokken (Verhoeven, 2008).

Voor de casestudy geldt dat er gebruik gemaakt wordt van triangulatie. Triangulatie houdt in dat meer dan één dataverzamelmethode wordt toegepast om de hoofd- en deelvragen te kunnen beantwoorden. Op deze wijze wordt de betrouwbaarheid van het onderzoek vergroot doordat de informatie als het ware wordt gecontroleerd (Verhoeven, 2008). In dit onderzoek zullen de interviews weergeven welke slaag- en faalfactoren de organisaties hebben ervaren, hoe de servicedesk is ingericht. De beleidsdocumenten geven weer op welke wijze de cases van plan waren de servicedesk in te richten.

3.3 Onderzoekseenheden

Om een solide onderzoek uit te voeren dient er van te voren vastgesteld te worden welke onderzoekseenheden onderzocht zullen worden. De onderzoekseenheden hebben betrekking op de attributen of documenten die gebruikt zullen worden en de personen die benaderd zullen worden (Verhoeven, 2008).

Om de inrichting van het huidige backofficeproces van KWIS-meldingen te onderzoeken wordt er, zoals eerder besproken gebruik gemaakt van een half-gestructureerd interview. Voor het interview wordt gebruikt gemaakt van een interviewgids. De interviewgids bestaat uit een aantal onderwerpen en vragen die voorgelegd zullen worden, deze zijn ontwikkeld aan de hand van een topiclist. De topiclist wordt gemaakt aan de hand van de operationalisering van het kernbegrip *servicedesk*.

Volgens Verhoeven (2008) wordt er bij een interview te allen tijde gebruik gemaakt van een selecte steekproef. Aangezien er nog weinig ingericht is met betrekking tot de KWIS-meldingen is een intensief onderzoek niet vereist. Om deze reden is er voor gekozen om één interview te houden met Bert Dame, hoofd technische dienst, aangezien hij het meeste inzicht in en invloed heeft op het huidige proces.

Voor het achterhalen van de ervaringen van de gebruikers in de huidige situatie en de wensen en behoeftes van de gebruikers in de gewenste situatie wordt er gebruik gemaakt van een

surveyonderzoek. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een bestaand databestand om de respondenten te bereiken. Doordat er een databestand beschikbaar is, wordt het mogelijk om gebruik te maken van een aselechte steekproefstrekking. Er zijn verschillende vormen waarop een aselechte steekproef kan plaatsvinden.

- Willekeurige steekproef Willekeurig respondenten selecteren uit een systeem;
 - Systematische steekproef Elke tiende respondent selecteren;
 - Gestratificeerde steekproef Populatie opdelen in homogene subgroepen;
 - Clustersteekproef Populatie opdelen in heterogene subgroepen
- (Verhoeven, 2008).

De populatie bestaat uit ongeveer 270 personen; om de steekproefgrootte te bepalen dient er rekening gehouden te worden met het verwachte respons. Bij een online enquête ligt de respons gemiddeld lager dan bij andere methodes (Verhoeven, 2008). Om voldoende respons te bemachtigen wordt een aantal acties ondernomen. Ten eerste wordt een aankondiging verstuurd, waarin wordt aangegeven in welke mate de enquête van belang is voor de interne klant. Ten tweede zal de enquête naar de gehele populatie worden verstuurd. Doordat de enquête naar de gehele populatie verzonden wordt, is er geen sprake van een steekproeftrekking. In de literatuur van Verhoeven (2008) wordt niet duidelijk aangegeven hoeveel respons nodig is om onderzoek valide en betrouwbaar te houden.

Vleeshouwer (2017) publiceert informatie over het vaststellen van onderzoeksmethodes op de website Scribbr. Scribbr is een website speciaal ontwikkeld voor studenten, om hen te helpen met afstuderen. Vleeshouwer (2017) geeft aan dat er een betrouwbaarheidsmarge en foutmarge vastgesteld moet worden die mede bepalen hoeveel respons er minimaal nodig is voor een valide steekproef. Het meest gangbaar is een foutmarge van 5% met een betrouwbaarheidsmarge van 95%. Deze marges zullen dan ook voor dit onderzoek gelden. Vervolgens wordt er aangegeven dat er gebruik gemaakt moet worden van een steekproefcalculator die volgens een formule de minimaal vereiste respons berekend. In dit onderzoek geldt dat er met een foutmarge van 5%, een betrouwbaarheidsmarge van 95% en een populatie van 270 er minimaal 170 ingevulde enquêtes worden vereist.

Voor de facilitaire afdelingen geldt dat de enquête naar alle 20 personen gestuurd zullen worden. Omdat het aantal personen minimaal is en het onderzoek in opdracht van de facilitaire organisatie wordt uitgevoerd, zal er van alle personen respons worden verwacht.

Om de mogelijke aanpak voor het inrichten van de servicedesk te onderzoek wordt er gebruikt gemaakt van literatuuronderzoek. Om een solide literatuuronderzoek uit te voeren wordt eerst het zoekproces vastgesteld. Vanuit de eerder genoemde onderzoeksvraag is het kernbegrip servicedesk vastgesteld als leidraad voor het onderzoek. Dit kernbegrip is tevens in het theoretisch kader aanbod gekomen. Om deze reden zal tijdens het zoekproces gebruik worden gemaakt van de sneeuwbalmethode, waarbij gegevens van al gevonden literatuur gebruikt wordt om nieuwe literatuur te vinden. De al gevonden literatuur om de servicedesk te definiëren in paragraaf 2.2.1 zal hiervoor worden gebruikt. Vervolgens zal hetzelfde zoekproces worden toegepast als in hoofdstuk 2, beschreven in bijlage I.

Als laatste wordt voor het onderzoek bij andere onderwijsinstellingen een casestudy toegepast met twee waarnemingsmethodes namelijk interviews en inhoudsanalyse. Er worden twee experts op het gebied van servicedesk van verschillende cases geïnterviewd. Bij ongestructureerd interviews verloopt

elk interview anders, afhankelijk van de respondent. Hierdoor wordt het mogelijk om de verschillen tussen de ervaringen van beide expert te achterhalen. Wat bij de ene cases een slaagfactor is kan bij de andere cases een faalfactor zijn. De ongestructureerde interviews maken het mogelijk om deze verschillen te achterhalen en gedetailleerde informatie te verkrijgen (Verhoeven,2008).

In dit onderzoek wordt de inhoudsanalyse uitgevoerd op macroniveau, waarbij er een focus ligt op het analyseren van beleidsdocumenten. De beleidsdocumenten die geanalyseerd zullen worden zijn: implementatieplannen met betrekking tot de servicedesk. Deze zullen inzichten geven in hoe voor Landstede Harderwijk de servicedesk ingericht kan worden.

3.4 analysetechnieken

Voor elke onderzoek wordt er vastgesteld op welke wijze de gevonden gegevens geanalyseerd kunnen worden. Volgens Verhoeven (2008) kunnen de verkregen gegevens worden samengevat, beschreven of diepgaand worden geanalyseerd.

Voor het analyseren van het interview met betrekking tot de inrichting van het huidige backofficeproces van KWIS-melding wordt een kwalitatieve analysetechniek toegepast. In dit geval worden de gegevens diepgaand geanalyseerd om de gegevens zo compleet mogelijk te kunnen verwerken. Het interview dient opgenomen te worden, zodat er volgens een transcript geschreven kan worden. Het transcript wordt verdeeld in fragmenten, kleine stukken tekst die samen te vatten zijn in één begrip. Vervolgens wordt er nagedacht over het begrip dat het fragment in één woord samenvat, dit wordt ook wel een open code genoemd. Alle open codes worden vervolgens gegroepeerd, gebaseerd op de verbanden tussen de codes. Elke groep codes krijgen één axiaal code toegekend. De axiaal codes worden vervolgens gestructureerd aan de hand van een model, het model dient de verbanden tussen de axiaal codes weer te geven. Als laatste wordt er een codeboom ontwikkeld, waarbij alle fragmenten met dezelfde open code en de open codes met dezelfde axiaal code in één tabel worden weergegeven (Verhoeven,2008).

Voor het analyseren van de survey met betrekking tot de ervaringen van de gebruikers in de huidige situatie en de wensen en behoeftes in de gewenste situatie wordt er gebruikt gemaakt van variabelen. Deze variabelen kunnen worden weergegeven door middel van getallen, waardoor er mee gerekend kan worden. Er zijn vier niveaus waarop een variabele gemeten kan worden: nominaal, ordinaal, interval en ratio. Afhankelijk van de variabele wordt een meetniveau toe gekend. Als de variabelen zijn opgebouwd uit losse antwoordmogelijkheden ofwel categorieën worden ze gemeten op nominaal meetniveau. Bij ordinaal meetniveau zit er al een rangorde in de categorieën. Als de variabelen al cijfermatig worden weergegeven wordt het meetniveau interval toegepast. Al laatste wordt ratio toegepast bij cijfermatige variabelen die beschikken over een natuurlijk nulpunt. In het geval van een vragenlijst bestaande uit stellingen worden de meetniveaus interval en ratio toegepast.

Voor het analyseren wordt er gebruikt gemaakt van zowel een biavariate als univariate analyse. Bij een univariate analyse wordt er telkens één variabele beschreven. De univariate analyse geeft de frequentie van de gekozen antwoorden van de respondenten weer. De univariate beschrijving kan op drie manieren worden weergegeven, namelijk frequentietabel, grafieken en kengetallen.

Bij een bivariate analyse worden de achtergrondkenmerken en de antwoordkeuzes met elkaar vergeleken. Er wordt op basis van de achtergrondkenmerken onderzocht of de wensen en behoeftes van de gebruikers van elkaar verschillen of het gemiddelde gekozen antwoord aansluiting vindt bij de gehele populatie. De bivariate beschrijving kan op twee manieren worden weergegeven, namelijk in kruistabellen en grafieken. Zowel bij de univariate als de bivariate analyse wordt gebruik gemaakt van SPSS.

Voor het onderzoek naar de mogelijke aanpak van het inrichten van de servicedesk wordt de gevonden literatuur samengevat met als uitkomst een literatuuronderzoek. Een literatuuronderzoek is een samenvatting van alle gevonden en relevante literatuur. Aangezien er een uitgebreid literatuuronderzoek plaats zal vinden is het niet haalbaar om te kiezen voor de diepgaande analysetechniek. De diepgaande analysetechniek wordt vaak toegepast op literatuur in samenwerking met een andere dataverzamelmethode (Verhoeven, 2008). Dat is bij het beantwoorden van deze onderzoeksvragen niet het geval, waardoor gekozen is voor een literatuuronderzoek. Vervolgens vindt er een uitgebreide operationalisering plaats van het begrip *servicedesk* die zoals eerder vermeld bijdraagt aan het samenstellen van de topiclist.

Voor het analyseren van de gevonden gegevens die verkregen zijn bij andere onderwijsinstellingen wordt een diepgaande analyse toegepast. Eerder in deze paragraaf is toegelicht dat interviews door middel van een diepgaande analyse gecodeerd worden, ditzelfde wordt toegepast voor het analyseren van de gegevens van de casestudy.

Echter, voor de inhoudsanalyse worden alleen fragmenten gehaald uit stukken tekst die toegevoegde waarde leveren aan het interview. Er wordt onderzocht welke onderdelen uit de beleidsdocumenten al naar voren zijn gekomen tijdens het interview, zodat de informatie, zoals de beschreven triangulatie, met elkaar vergeleken kan worden. Dit betekent tevens dat er geen nieuwe open of axiaal code wordt toegevoegd. De toegekende fragmenten en open codes worden dan ook in dezelfde codeboom verwerkt als die van de interviews (Verhoeven, 2008).

4. Literatuuronderzoek

Zoals uit eerder onderzoek naar voren is gekomen wordt de servicedesk als volgt gedefinieerd:

“De servicedesk is een middel om de communicatielijn met de klanten te stroomlijnen via één kanaal, bereikbaar via de mail, telefoon, digitaal of fysiek. Vanuit de servicedesk kan vervolgens de backoffice worden ingeschakeld (Dassen, 2006).”

In de definitie komt naar voren dat de servicedesk een centraal aanspreekpunt is voor klanten. De klanten kunnen bij de servicedesk informatie aanvragen en meldingen maken via mail, telefoon, digitaal of fysiek (Jung, 2009). De servicedesk vertaalt deze aanvragen en meldingen in concrete diensten en producten en zet meldingen eventueel door naar andere onderdelen van de organisatie (De Jong et al., 2013). In veel gevallen neemt de servicedesk de aanvraag of melding zelf in behandeling en verzorgt de afhandeling (De Rouw, 2015). In principe is de servicedesk de communicatielijn tussen de klant en de facilitaire processen van de organisatie (Dassen, 2006).

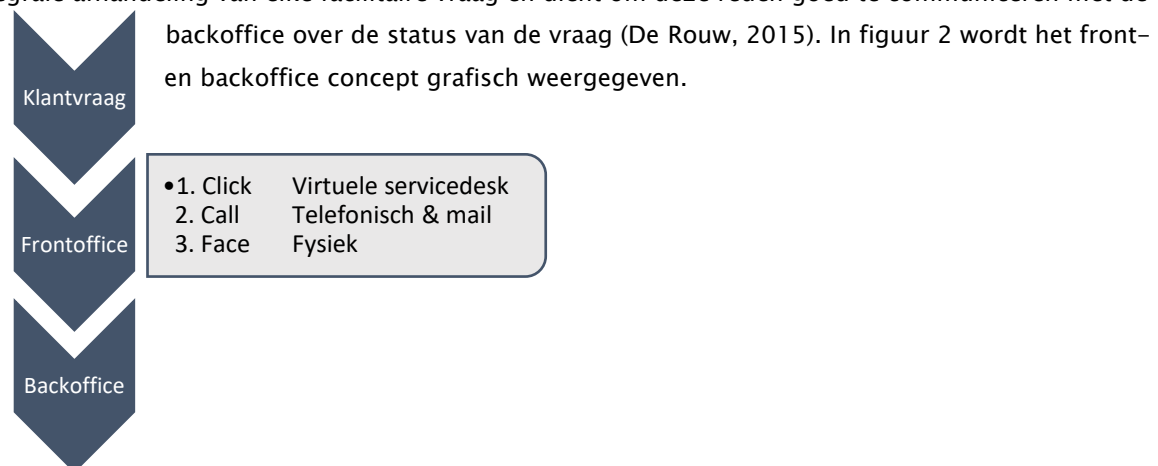
Verder geeft diverse literatuur (Beckers & Roelofs, 2010; De Jong et al., 2013; De Rouw, 2015; Drion & van Sprang, 2012; Maas, 2013) aan dat er een aantal aandachtspunten is met betrekking tot het organisatorisch inrichten van de servicedesk, namelijk:

- Infrastructuur
- Aanbod producten en diensten
- Proces
- Personeel
- Klanten

Vanuit deze vijf onderdelen is een boomdiagram gegenereerd, deze wordt weergegeven in bijlage IV-A. Daarnaast beschrijft De Rouw (2015) een stappenplan voor het implementeren van een servicedesk. Het stappenplan wordt weergegeven in bijlage IV-B.

4.1 Infrastructuur

Om de infrastructuur van de servicedesk logischerwijs in te richten wordt er in veel gevallen gebruik gemaakt van het front- en backoffice concept (De Rouw, 2015). Bij front- en backoffice concept is de servicedesk het centrale aanspreekpunt voor gebruikers met betrekking tot facilitaire vragen (De Jong et al., 2013). Doordat de servicedesk niet in staat is alle facilitaire vragen op te lossen wordt er gebruik gemaakt van de backoffice (Schuthof, 2006). De servicedesk is verantwoordelijk voor de integrale afhandeling van elke facilitaire vraag en dient om deze reden goed te communiceren met de



Figuur 2 – Front- en backoffice concept (Beckers & Roelofs, 2010).

In de figuur is zichtbaar dat er drie serviceniveaus aangeboden worden. De Rouw (2015) beschrijft hierbij dat het eerste en het tweede niveau alleen gelden voor de servicedesk. Het derde serviceniveau is voor zowel de servicedesk als de accountmanager van toepassing, dit komt voort uit de organisatiestructuur bestaande uit operationele, tactische en strategische taken. De operationele taken liggen voornamelijk bij de servicedeskmedewerker die de meldingen coördineert. De tactische en strategische vraagstukken kunnen door de accountmanager bij de backoffice worden afgehandeld.

4.2 Producten en diensten

Afspraken over de producten en diensten die de facilitaire organisatie aanbiedt worden vastgelegd door middel van een service level agreement (SLA) (Drion & Van Sprang, 2012). Maas (2013, p137) definieert de SLA als: *een schriftelijke overeenkomst tussen de facilitaire organisatie en de budgethouder*. Daarnaast vermeldt hij dat de hoofdelementen die naar voren komen in een SLA bestaan uit een beschrijving van de te leveren producten en diensten, de rechten en plichten van zowel de aanbieder als de afnemer met betrekking tot het afgesproken kwaliteitsniveau van de producten en diensten. Becker en Roelofs (2010) vermelden dat er tevens afspraken worden gemaakt over de verrekening van kosten en de leveringsvoorwaarden.

Naast de SLA wordt er ook gebruikt gemaakt van een product- en dienstcatalogus (PDC), waarin de procedures rondom alle aangeboden producten en diensten van de facilitaire organisatie worden beschreven (De Jong et al., 2013). De PDC wordt vastgelegd op operationeel niveau en draagt bij aan het managen van de klantverwachtingen (Drion & Van Sprang, 2012). De PDC is voor iedereen toegankelijk, waardoor deze in de meeste gevallen op het intranet beschikbaar wordt gesteld (De Rouw, 2015).

4.3 Proces

De servicedesk is de intermediair tussen de klant en de facilitaire afdelingen, zij begeleidt dan ook het proces van klantvraag tot afhandeling (De Rouw, 2015). Zoals eerder beschreven wordt er in veel gevallen gebruik gemaakt van het front- en backoffice principe. Beckers en Roelofs (2010) beschrijven dat er drie procesvormen zijn: routinematig, planmatig en ad-hoc. Maas (2013) onderscheidt dezelfde procesvormen, echter hij beschrijft ad-hoc processen als improvisatieprocessen.

Beckers en Roelofs (2010) beschrijven naast de procesvormen ook een verdeling tussen de facilitaire vragen van de klant. Waarbij er vanuit wordt gegaan dat een facilitaire klantvraag te allen tijde gelabeld kan worden als een klacht, wens, informatie of storing (KWIS). De Jong (2013) vermeldt tevens dat de KWIS mede bepalend is voor het vaststellen van de procesvorm.

In paragraaf 4.1 is al eerder naar voren gekomen dat het serviceniveau een belangrijk onderdeel is van het proces. Eén van deze serviceniveaus is de virtuele servicedesk, waarbij er digitaal een melding gemaakt kan worden. Eerder in dit onderzoek is al gebleken dat FMIS hiervoor een uitkomst zal zijn en als volgt gedefinieerd kan worden:

“FMIS is een software die het facilitaire beheer ondersteunt, waarbij de facilitaire processen gemonitord, beheerst en inzichtelijk gemaakt worden. FMIS monitort en beheert tevens de

communicatie met zowel de interne klant als de uitvoerende dienstverlener. Al deze informatie kan gegenereerd worden als managementinformatie (Dassen, 2006)."

Maas (2013) beschrijft dat FMIS twee functies heeft. Ten eerste biedt FMIS ondersteuning voor de facilitaire processen op operationeel niveau. Ten tweede dient FMIS als hulpmiddel bij het verkrijgen van managementinformatie.

In bijlage IV-C wordt aan de hand van een flowchart een mogelijke procesbeschrijving gegeven van de servicedesk, waarbij tevens proces wijzingen worden aangegeven bij het implementeren van FMIS.

4.4 Personeel

Het personeel van de servicedesk is in feite de intermediair tussen de klant en de backoffice (Schuthof, 2006). De Rouw (2015) geeft aan dat een medewerker van de servicedesk moet beschikken over de competenties: gedrag, kennis en vaardigheden. De mate waarin de medewerker moet beschikken over deze competenties is afhankelijk van de ambitie van de servicedesk.

Van der Stouwe (2010) geeft hierbij aan dat er een keuze gemaakt kan worden tussen een unskilled en een skilled servicedesk. Bij een skilled servicedesk is de medewerker in staat om vele facilitaire vragen zelf op te lossen zonder deze door te sturen naar de backoffice. Als de medewerker van de servicedesk unskilled is wordt de servicedesk gebruikt als een doorgeefluik, waarbij facilitaire vragen van de klant direct worden doorgestuurd naar de backoffice. Westhoek (2009) geeft aan dat de keuze voor een skilled of unskilled servicedesk afhankelijk is van de complexiteit van de producten en diensten en het aantal facilitaire vraagstukken per dag. Daarnaast beschrijft Hagen (2013) dat kosten een rol spelen bij de keuze voor een skilled of unskilled servicedesk. Een skilled servicedeskmedewerker heeft meer kennis en ervaring, waardoor de loonkosten hoger liggen dan bij een unskilled servicedesk. Aan de hand van de keuze voor een skilled en unskilled servicedesk kan de organisatie bepalen aan welke eisen de competenties van de servicedeskmedewerker moeten voldoen.

De servicedeskmedewerker kan een medewerker zijn die zich al in de organisatie bevindt. In dat geval heeft de medewerker ervaring met de organisatie, de processen en de PDC. De medewerker beschikt over voldoende kennis en kan de overig competenties, gedrag en vaardigheden, aanvullen door middel van opleiding en trainingen. Als de servicedeskmedewerker van buiten de organisatie komt is het essentieel om de medewerker eerst een week op alle afdelingen mee te laten werken (Schuthof, 2009).

4.5 Klanten

In de voorgaande aandachtspunten is naar voren gekomen dat de klant een belangrijk onderdeel is van de servicedesk. Een organisatie beschikt over diverse klantengroepen, deze klantengroepen kunnen op twee manieren worden benoemd.

Ten eerste naar de rol of functie, waarbij elke klantgroep gesorteerd is op de rol of functie die zij binnen de organisatie heeft. De klantengroepen kunnen onderscheiden worden naar de mate van contactfrequentie, kenmerken van de klantvraag, contactkanaal en aandachtsgebieden met betrekking tot de servicedesk. Deze aspecten helpen de servicedesk te bepalen hoe de klantvraag afgehandeld dient te worden om de klant tevreden te houden.

Ten tweede kunnen klantengroepen ingedeeld worden naar de aard van de werkomgeving. Hierbij wordt er onderscheid gemaakt in de mate waarin de klant onderweg is of op kantoor en taakgebaseerd of kennisgebaseerd is (Beckers & Roelofs, 2010; De Rouw, 2015)

5. Veldonderzoek

Het uitgevoerde veldonderzoek is gericht op het beantwoorden van de in paragraaf 1.6 geformuleerde hoofd- en deelvragen. Het onderzoek bestaat in feite uit twee onderzoeken: de huidige situatie en de gewenste situatie. In beide gevallen zijn er vijf onderdelen met betrekking tot de servicedesk onderzocht namelijk infrastructuur, producten en diensten, proces, personeel en klanten. Deze onderdelen zijn vastgesteld aan de hand van het uitgevoerde literatuuronderzoek, weergegeven in hoofdstuk 4.

Deze vijf onderdelen vormen samen een organisatorische inrichting van de servicedesk en hebben dan ook een sterk verband met elkaar. De infrastructuur van de servicedesk vormt het proces dat plaats vindt. Uit dit proces komen producten en diensten voort die gecreëerd zijn door zowel het personeel als de klant.

In dit hoofdstuk wordt ten eerste een gedeelte van het literatuuronderzoek weergegeven. Vervolgens zal voor zowel de huidige situatie als de gewenste situatie het uitgevoerde onderzoek worden beschreven, waarna de resultaten volgen.

5.1 Huidige situatie

In deze paragraaf wordt de toepassing veldonderzoek met betrekking tot de huidige situatie beschreven. Daarnaast worden de resultaten die zijn voortgekomen uit het onderzoek uitgewerkt. Op basis van de resultaten zullen subconclusie worden gegeven die dienen als beantwoording van de deelvragen.

5.1.1 Toepassing veldonderzoek

Zoals in paragraaf 3.1 wordt beschreven is er sprake van een kwalitatieve en kwantitatieve dataverzamelmethode.

Ten eerste is Bert Dame, hoofdconciërge van Landstede Harderwijk geïnterviewd. Vooraf is er voor het interview een topiclist samengesteld, waarmee vervolgens een interviewguide is ontwikkeld, beide worden weergegeven in bijlage VI-A.

Het interview heeft plaats gevonden in Landstede Harderwijk en is opgenomen. Na afloop is er een transcript geschreven en zijn er fragmenten toegekend. Deze fragmenten hebben open codes toegewezen gekregen. De open codes zijn gestructureerd aan de hand van axiaal codes. Deze axiaal codes zijn identiek aan de vijf eerder genoemde onderdelen. Vervolgens is er een codeboom ontwikkeld en zijn alle fragmenten met de bijbehorende open en axiaal code gesorteerd. Dit alles wordt weergegeven in bijlage VI-B en VI-C. Als laatste is het interview per axiaal code samengevat, weergegeven in bijlage IV-D.

Ten tweede is er een enquête verstuurd naar alle medewerkers van Landstede Harderwijk. Voor de enquête, weergegeven in bijlage IV-C, geldt dat deze bestaat uit drie onderdelen namelijk achtergrondkenmerken, huidige situatie en gewenste situatie. Overduidelijk wordt in deze paragraaf gefocust op de vragen die gerelateerd zijn aan de *huidige* situatie. De achtergrondkenmerken worden gebruikt om te onderzoeken of er samenhang is tussen de antwoordkeuzes en de

achtergrondkenmerken van de respondent. Alle respons is in SPSS verwerkt, waarbij sommige open vragen zijn ingedeeld naar de meest voorkomende antwoorden om de antwoorden meetbaar te maken, dit is tevens zichtbaar in bijlage IV-C.

In bijlage VI-E wordt door middel van een frequentietabel de respons over de huidige situatie weergegeven. De bivariate analyse wordt weergegeven in bijlage VI-E, er is gekeken of de functie van de respondent de antwoordkeuze heeft beïnvloed, hiervoor is er gebruik gemaakt van kruistabellen. Doordat er geen significante verschillen zichtbaar zijn zal er geen focus liggen op de bivariate analyse.

5.1.2 Resultaten

Infrastructuur

In de huidige situatie bij de facilitaire organisatie van Landstede Harderwijk wordt er voor het maken van KWIS-meldingen gebruik gemaakt van de drie serviceniveaus, namelijk click, call en face. Uit het interview is gebleken dat de eerste communicatielijns sinds kort via de mail verloopt, waar voorheen mondeling gecommuniceerd werd. Uit het onderzoek bij de gebruikers is naar voren gekomen dat 45,9% KWIS-meldingen ook werkelijk mailt en 46,6% KWIS-meldingen nog steeds mondeling communiceert. Elke facilitaire afdeling beschikt over een functioneel emailadres, 80,5% van de gebruikers weten dan ook waar zij hun facilitaire vragen kunnen stellen. Echter, 58,6% van de gebruikers geeft aan wel eens doorgestuurd te zijn met een facilitaire vraag omdat zij bij de verkeerde persoon waren. Ondanks de tegenstrijdige informatie is 78,9% tevreden over de bereikbaarheid van de facilitaire dienst. Ten slotte is de algemene tevredenheid van de gebruikers over de facilitaire dienst beoordeeld met vier sterren.

Producten en diensten

De facilitaire organisatie maakt geen gebruik van een producten- en dienstencatalogus (PDC). Ondanks dat er geen PDC is weet 62,4% van de gebruikers wel welke producten en diensten zij kunnen aanvragen bij de facilitaire dienst. Dit komt doordat de facilitaire dienst in feite alle producten en diensten leveren aangezien de mogelijkheden onbegrensd zijn. Maar aangezien 52,6% nooit en 42,9% soms gebruik maakt van maatwerk, zal het niet vaak voorkomen dat er producten en diensten worden aangevraagd waar de regiomanager bij betrokken dient te worden.

Als laatste denkt de facilitaire afdeling na over het leveren van toekomstbestendige producten en diensten. Mede doordat de facilitaire afdeling altijd met de klant meedenkt over het vraagstuk. Is er dan ook maar 3,8% die geen gebruik maakt van de producten en diensten die de facilitaire dienst verzorgt.

Proces

De facilitaire afdelingen ontvangen de facilitaire vraagstukken aan de hand van drie serviceniveaus, namelijk click, call of face. In de praktijk vraagt de facilitaire dienst hen te mailen, terwijl 46,6% de vraagstukken nog steeds mondeling communiceert. De facilitaire afdelingen geven aan dat er diverse scenario's plaatsvinden afhankelijk van het vraagstuk van de klant. Deze vraagstukken kunnen opgesplitst worden in KWIS-meldingen. De meerderheid (47,4%) geeft aan voornamelijk vraagstukken te melden met betrekking tot wensen. Klachten worden op de laagste plek geplaatst door 54,9%, storingen en informatie bevinden zich in het midden.

Als laatste vermeldt de facilitaire dienst alle vraagstukken binnen een uur af te handelen, 72,9% vindt deze snelheid voldoende. Al kan het afhandelen van een vraagstuk door diverse omstandigheden langer duren. De facilitaire afdelingen zeggen de klant hiervan op de hoogte te houden alhoewel 57,9% van de gebruikers aangeeft van niet. Toch is 75,2% wel tevreden over de communicatie met betrekking tot de afhandelingsprocedure. Uit het interview is dan ook gebleken dat de facilitaire afdelingen met de klant in conclaaf gaan om het vraagstuk te bespreken, mede hierdoor is 83,5% tevreden over de betrokkenheid van de facilitaire afdelingen bij de afhandelingsprocedure van het vraagstuk.

Personeel

De conciërges bestaan uit vier personeelsleden, waarvan één iemand hoofdconciërge is. Elke facilitaire afdeling beschikt over een leidinggevende, die de andere medewerkers aanstuurt. Uit het interview is gebleken dat de leidinggevendenden van de facilitaire diensten veel samenwerken. De gebruikers (69,9%) vinden eveneens dat de onderlinge samenwerking goed verloopt.

Toch wordt 58,6% van de gebruikers wel eens door gestuurd met een vraagstuk omdat ze bij de verkeerde persoon waren. Daarnaast gaat 39,8% van de gebruikers alle afdelingen langs als zij een vraagstuk hebben waarbij meer facilitaire afdelingen betrokken zijn. Zo kwam uit het interview naar voren dat de facilitaire afdelingen niet voor de gebruikers kan bepalen hoeveel geld zij beschikbaar hebben voor het aanvragen van catering. Waardoor er ook van de gebruiker wordt verwacht elke afdeling langs te gaan. Als laatste wordt er in het interview aangegeven dat de interne communicatie moet verbeteren.

Klanten

De klanten van de facilitaire afdelingen bestaan uit alle medewerkers van Landstede Harderwijk. De facilitaire afdelingen merken dat sommige klanten vaker komen dan andere en dat zij voor de mensen die weinig komen, harder lopen. Uit de cijfers blijkt dat 3,8% nooit gebruik maakt van de facilitaire dienst. Daarnaast zijn er enkelingen (26,3%) die vaak gebruik maken van de facilitaire dienst. Verder wordt er geen onderscheid gemaakt tussen de diverse klanttypen. Uit het onderzoek is tevens naar voren gekomen dat de functie van de klant geen invloed heeft op de mening over de facilitaire afdelingen.

5.1.3 Subconclusies

Op basis van de resultaten kan er geconcludeerd worden dat de facilitaire afdelingen haar backofficeproces minimaal hebben ingericht. De facilitaire afdeling maakt in principe gebruik van drie serviceniveaus, namelijk click, call of face, de voorkeur ligt bij mailen. De gebruikers hebben daarentegen de voorkeur om persoonlijk contact te hebben met de facilitaire afdelingen.

Het afhandelingsproces is afhankelijk van de KWIS-melding, waarbij het streven is om elke KWIS-melding binnen een uur af gehandeld te hebben. Bij sommige KWIS-meldingen moeten er fysieke handelingen op bepaalde locaties uitgevoerd worden, waardoor het niet mogelijk is om te voldoende aan de gestelde snelheid van een uur. Echter, de klant wordt te allen tijde via de mail geïnformeerd over het verloop van het afhandelingsproces. De gebruikers geven dan ook aan tevreden te zijn over het gehele afhandelingsproces.

In principe worden er geen grenzen gesteld aan aangevraagde producten en/of diensten. Mocht het wel voorkomen dat de KWIS-melding onuitvoerbaar is, zal de facilitaire afdeling in conclaaf gaan met de klant om alternatieve oplossing te bepalen.

Elke personeelslid is verantwoordelijk voor werkzaamheden passend bij de betreffende functie. Er wordt van het personeel verwacht dat zij onderling samenwerken met andere facilitaire afdelingen. Er kan geconcludeerd worden dat de gebruikers een positieve ervaring hebben met de facilitaire dienst; ondanks het feit dat men wel eens bij de verkeerde persoon is, weten ze de juiste persoon wel te vinden. Dit kan mede komen doordat de facilitaire afdelingen een onderling goed samenwerken. De gebruikers hebben over het algemeen een positieve ervaring over de procedure rondom KWIS-meldingen

5.2 Gewenste situatie

In deze paragraaf wordt de toepassing veldonderzoek met betrekking tot de gewenste situatie beschreven. Daarnaast worden de resultaten die zijn voortgekomen uit het onderzoek uitgewerkt. Op basis van de resultaten zullen subconclusie worden gegeven die dienen als beantwoording van de deelvragen.

5.2.1 Toepassing veldonderzoek

Voor het onderzoeken van de gewenste situatie is er gebruik gemaakt van zowel kwalitatief als kwantitatief onderzoek

Ten eerste zijn er twee interviews uitgevoerd bij twee verschillende onderwijsinstellingen, namelijk het Saxion en Landstede Zwolle. In beide interviews vond het gesprek plaats met een persoon die betrokken is geweest bij de opstart van de servicedesk en nog steeds betrokken is bij de servicedesk. Voorafgaande aan de interviews is er een topiclist samengesteld, waaruit een interviewgide is ontwikkeld, deze wordt weergegeven in bijlage VII-A.

Beide interviews zijn opgenomen, waarna er een transcript geschreven is van de interviews. In het transcript zijn vervolgens fragmenten toegekend, die weer een open code toegewezen gekregen hebben. De open codes zijn gestructureerd aan de hand van axiaal codes. Deze axiaal codes zijn identiek aan de vijf eerder genoemde onderdelen. Vervolgens is er een codeboom ontwikkeld en zijn alle fragmenten met de bijbehorende open en axiaal code gesorteerd. Dit alles wordt weergegeven in bijlage VII-B en C. Vervolgens zijn de interviews afzonderlijk van elkaar samengevat, de samenvatting wordt weergegeven in bijlage VII-D.

Het interview op het Saxion heeft plaats gevonden met twee personen. Bij aanvang van het interview is deze tweede persoon direct aangeschoven bij het interview, vanwege haar betrokkenheid bij de servicedesk. Doordat de twee geïnterviewde personen elkaar niet tegen spraken maar aanvulden tijdens het interview, is het transcript als één interview behandeld.

Als laatste is in de onderzoeksmethode aangegeven dat er een casestudy plaats zou vinden, waarbij er gebruik wordt gemaakt van twee dataverzamelmethodes. Tijdens het uitvoeren van het onderzoek bleken de geïnterviewde partij Saxion geen beschikking had tot beleidsdocumenten. ICT Landstede heeft een procesbeschrijvingsdocument gedeeld. Het document is op dezelfde wijze verwerkt als de interviews. In paragraaf 6.3 zullen de gevolgen voor de betrouwbaarheid en validiteit besproken worden.

Ten tweede is er een enquête verstuurd naar alle medewerkers van Landstede Harderwijk. Voor de enquête, weergegeven in bijlage V-C, geldt dat deze bestaat uit drie onderdelen namelijk achtergrondkenmerken, huidige situatie en gewenste situatie. In deze paragraaf wordt er gefocust op

de vragen die gerelateerd zijn aan de *gewenste* situatie. Ook bij de *gewenste* situatie worden de achtergrondkenmerken gebruikt om te onderzoeken of er samenhang is tussen de antwoordkeuzes en de achtergrondkenmerken van de respondent. Alle respons is in SPSS verwerkt, waaruit vervolgens een frequentietabel is gehaald, weergegeven in bijlage VII-E. Daarnaast zijn er door het gebruik van SPSS diverse kruistabellen ontwikkeld, weergegeven in bijlage VII-E. Aangezien er geen overduidelijk significante verschillen naar voren zijn gekomen bij de bivariate analyse zal hier verder geen aandacht aan worden besteed.

5.2.2 Resultaten

Infrastructuur

De servicedesk van de afdeling ICT Landstede is centraal ingericht, waardoor zij alleen bereikbaar zijn met de serviceniveaus click en call. Deze inrichting is voortgekomen uit het feit dat Landstede over vele kleine locaties beschikt, om deze reden werkt de servicedesk niet met een frontoffice. Saxion heeft haar servicedesk centraal ingericht en maakt gebruik van de serviceniveaus click, call en face. Doordat de servicedesk van Saxion haar dienstverlening aan twee grote locaties levert wordt er alleen gebruik gemaakt van een frontoffice.

Uit de enquête van Landstede Harderwijk is naar voren gekomen dat 83,5% een centraal meldpunt een uitkomst vindt en 66,2% van de gebruikers dit in vorm van een receptie zou waarderen. Daarbij sluit aan dat 51,9% van de gebruikers de facilitaire dienst graag persoonlijk bereikt.

Zowel Saxion als ICT Landstede maken gebruik van de servicetool. Saxion maakt optimaal gebruik van haar servicetool door middel van haar selfserviceportaal en ticketsell. De servicetool is dan ook een bron voor het verkrijgen van managementinformatie. ICT Landstede is bezig met het ontwikkelen van een selfservicetool en heeft nog vele stappen te zetten met de ontwikkeling.

Vanuit de enquête kan gezegd worden dat er bij de gebruikers gemengde gevoelens zijn bij het ontwikkelen van een selfserviceportaal. Maar de meerderheid (59,4) is voor een selfserviceportaal die bereikbaar is via het intranet.

Als laatste levert de servicedesk van Saxion alle ondersteunende dienstverlening waar de servicedesk ICT Landstede logischerwijs alleen dienstverlening levert met betrekking tot de ICT. De ICT van Landstede geeft tijdens het interview wel aan dat in de ideale situatie er één overkoepelde servicedesk zou zijn voor alle ondersteunende diensten.

Producten en diensten

Saxion geeft aan beschikking te hebben over een PDC, maar zich hier niet zo streng aan te houden. ICT van Landstede geeft aan zich voornamelijk aan de SLA te houden, aangezien een complete PDC nooit echt is ontwikkeld. Beide organisaties geven aan dat de ontwikkelingen in de maatschappij de PDC dermate beïnvloeden dat het moeilijk is de PDC up to date te houden. Saxion ziet liever een PDC die dynamisch is en toekomstbestendig. ICT van Landstede daarentegen geeft aan dat het voor hen belangrijk is om de dienstverlening dusdanig af te bakenen dat hun oorspronkelijke dienstverlening niet lijdt onder extra werkzaamheden. Bij de ICT komen die voornamelijk doordat mensen hun eigen apparatuur gebruiken. Saxion geeft in feite ook aan dat zij hun diensten afbakenen omdat er rekening gehouden dient te worden met wetgeving, visie en partners.

In de enquête is naar voren gekomen dat de gebruikers van Landstede Harderwijk willen weten welke producten en diensten geleverd kunnen worden (91%). Daarnaast vindt 63,2% het nuttig om een lijst met mogelijke vragen en antwoorden beschikbaar te hebben.

Proces

Tijdens het onderzoek naar het proces is naar voren gekomen dat elke vraag in feite hetzelfde proces doorloopt, waarbij er een melding wordt gemaakt en deze wordt afgehandeld. ICT Landstede krijgt haar meldingen telefonisch of via de mail binnen. In sommige gevallen wordt de melding direct afgehandeld en in andere wordt deze naar de backoffice doorgezet. Saxion handelt op dezelfde wijze, alleen beschikken zij over meerdere serviceniveaus.

ICT Landstede benoemt ook dat de klant te allen tijde terugkoppeling ontvangt over de status van de melding. De gebruikers (89,5%) van Landstede Harderwijk willen ook dat zij op de hoogte worden gehouden van de status van een melding. Het liefst hebben de gebruikers dat er via de mail met hen wordt gecommuniceerd (48,9%), op de tweede plaats willen de gebruikers (28,6%) persoonlijk gecontacteerd worden.

Verder geeft Saxion aan dat zij veel gebruik maken van haar servicetool door middel van de ticketshell. Met de servicetool wordt er bepaald welke procesverbeteringen eruit gevoerd dienen te worden. Echter, Saxion geeft aan dat het alleen mogelijk is om de juiste informatie te verkrijgen als van te voren duidelijk is op welke informatie gestuurd dient te worden.

ICT Landstede is haar selfserviceportaal met behulp van haar servicetool nog aan het ontwikkelen. Beide organisaties geven wel aan dat zij selfserviceformulieren hebben ontwikkeld, zodat er bij een digitale melding geen informatie ontbreekt. Landstede Harderwijk kan via haar intranet een selfserviceportaal ontwikkelen, waar 59,4% van de gebruikers voor zijn. Aan de andere kant, als de gebruikers mogen kiezen, wil maar 21,1% de facilitaire dienst via het intranet bereiken; 51,9% wil graag persoonlijk contact hebben met de facilitaire dienst.

Personeel

De servicedesk van Saxion beschikt totaal over 8 fte voor beide locaties, waarbij 7 fte op de voorgrond aanwezig is en 1 fte in de backoffice werkzaam is. ICT van Landstede beschikt eveneens over 8 fte, echter er zijn drie personen ingedeeld op het aannemen van meldingen, drie personen op het afhandelen van meldingen in de backoffice en de overige 2 medewerkers houden zich bezig met procesverbetering. Daarnaast geldt voor Saxion dat zij een uitgebreidere dienstverlening leveren in vergelijking met de ICT Landstede.

Wat betreft de competenties van het personeel zitten beide organisaties op één lijn. Ze hechten meer waarde aan de klantvriendelijkheid van de medewerkers dan aan de kennis, hiervoor dient de backoffice juist ingesteld te zijn. Beide organisaties vinden het belangrijker dat de klanten op de juiste wijze te woord worden gestaan en dat de melding juist wordt ontvangen.

In de enquête is aan de gebruikers gevraagd welke vaardigheid zij belangrijk vinden bij een servicedesk. De gebruikers konden kiezen uit vier vaardigheden en deze rangschikken naar welke zij het belangrijkste vonden. Kennis is voor 46,6% nummer 1, hierop volgt communicatie met 37,6%. Flexibiliteit komt op de derde plaats (38,3%). Betrokkenheid is door 58,6% op de laagste plaats gezet.

Klanten

Uit de bivariate analyse van de enquête is gebleken dat de antwoordkeuzes van de gebruikers van Landstede Harderwijk niet verbonden zijn aan de functie die zij hebben. ICT Landstede maakt ook geen onderscheid in klanttypes en houdt gewoon haar SLA aan. Saxion heeft zowel studenten als medewerkers als klanten, waardoor er wel een verschil gemaakt wordt bij afhandeling van een melding. Ook zij hebben geen klanttypes vastgesteld.

Saxion geeft de wens aan om een klankbordgroep op te richten, waarbij er wel duidelijke richtlijnen gesteld moeten worden; er moet wel geluisterd worden naar de klant, maar de klant heeft niet de regie.

5.2.3 Subconclusies

Op basis van de resultaten kan gezegd worden dat de bepaling voor de serviceniveaus afhankelijk is van de fysieke inrichting van de servicedesk. De fysieke inrichting wordt weer beïnvloed door de omvang van de organisatie, het aantal producten en diensten en de klantgroepen.

Er kan geconcludeerd worden dat de locatie en opstelling van de servicedesk mede bepalende is voor de serviceniveaus waarmee de servicedesk bereikbaar is en beïnvloed wordt door diverse factoren. De gebruikers zien de servicedesk het liefst in vorm van een receptie.

Daarnaast kan er geconcludeerd worden dat het beschrijven van producten en diensten in vorm van een PDC een grote meerwaarde levert. De gebruikers van de facilitaire organisatie zien ook meerwaarde in een lijst van aangeboden producten en diensten. Andere onderwijsinstellen benadrukken dat het van belang is om de PDC toekomstbestendig te schrijven, maar ook rekening te houden met visie, wetgeving en partners.

Andere organisaties maken veelvuldig gebruik van een servicetool, die bijdraagt aan het leveren van managementinformatie. De servicetool kan optimaal worden gebruikt door een selfserviceportaal te ontwikkelen bereikbaar via het intranet. De meerderheid van de gebruikers zien tevens meerwaarde in het ontwikkelen van een selfserviceportaal, toch wilt de gebruiker het liefst dat de facilitaire organisatie via de mail met hen communiceert.

Het aantal personeelsleden van een servicedesk is afhankelijk van de dienstverlening die de servicedesk levert en de bijbehorende taken van de servicedeskmedewerkers. Andere organisatie benadrukken dat het personeel in elk geval klantgericht en communicatief sterk moet zijn. De gebruikers vinden het juist het belangrijkste dat de servicedesk beschikt over kennis, daarna kiezen de gebruiker voor communicatie.

Als laatste benadrukken de organisatie dat het ontwikkelen van een communicatieplan en het oprichten van een klankbordgroep het implementatieproces kan ondersteunen.

6. Conclusies

In dit hoofdstuk worden de hoofdvragen beantwoord op basis van de resultaten van het onderzoek. Dit is opgesplitst in de bekende huidige en gewenste situatie. De deelvragen zijn beantwoord in het vorige hoofdstuk, deze conclusies zijn mee genomen bij de beantwoording van de hoofdvragen. Vervolgens wordt er een discussie over de validiteit en de betrouwbaarheid weergegeven.

6.1 Huidige situatie

Hoe ziet de huidige situatie omtrent KWIS-meldingen van de facilitaire organisatie eruit?

In huidige situatie omtrent KWIS-meldingen van de facilitaire organisatie wordt er gebruik gemaakt van drie serviceniveaus, namelijk click, call en face. Alle KWIS-meldingen worden direct bij de desbetreffende facilitaire afdelingen gemaakt, waarbij er geen gebruik wordt gemaakt van een intermediair. Hierdoor zijn klanten wel eens bij de verkeerde persoon en worden zij doorgeverwezen. Ondanks het feit dat men wordt doorverwezen is de klant tevreden over de bereikbaarheid van de facilitaire dienst, er wordt dus snel geschakeld. Er kan geconcludeerd worden dat dit mede is aan de onderling samenwerking van de facilitaire diensten.

Verder is de dienstverlening van de facilitaire afdelingen in principe onbegrensd. Als er producten en/of diensten worden aangevraagd waar grote geldbedragen mee gemoeid zijn, wordt de regiomanager in geschakeld. Dit komt bijna nooit voor, aangezien er ook weinig maatwerk wordt aangevraagd. Daarnaast gaat de facilitaire dienst regelmatig in conclaaf met de klant om een aanvraag te bespreken. De facilitaire dienst houdt erg veel rekening met het leveren van toekomstbestendige dienstverlening en stuurt de klant hier ook op aan. De klant is dan ook tevreden over het afhandelingsproces van een facilitaire vraag en er wordt erg hoog gescoord op de betrokkenheid van de facilitaire dienst.

Als laatste is elk personeelslid verantwoordelijk voor werkzaamheden passend bij de betreffende functie. Van elk personeelslid wordt verwacht dat hij/zij goed samenwerkt met de overige afdelingen en de klant is hier tevreden over.

6.2 Gewenste situatie

Wat is de gewenste situatie omtrent KWIS-meldingen van de facilitaire organisatie?

In de gewenste situatie worden de KWIS-meldingen bij een centrale servicedesk afgehandeld. De servicedesk moet bereikbaar zijn door middel van de drie serviceniveaus click, call en face, waarbij er tevens gebruikt gemaakt wordt van een selfserviceportaal. Het selfserviceportaal moet gekoppeld zijn aan een servicetool, waardoor er managementinformatie verschaft kan worden.

De servicedesk moet via de mail een bevestiging sturen naar de klant voor alle ontvangen meldingen en de klant up to date houden over de status van de melding.

Verder moet het proces van alle producten en diensten worden beschreven, waardoor de servicetool op de juiste wijze ingericht kan worden. Ook dient er een standaardproces omtrent het afhandelen van KWIS-meldingen gecreëerd te worden, waardoor iedere stakeholder te allen tijde weet waar hij/zij aan toe is. Door het beschrijven van alle processen kan er tevens een PDC worden gecreëerd, deze moet beschikbaar worden gesteld voor de klanten. De PDC moet een dynamische en toekomstbestendige

inrichting hebben, waardoor het gemakkelijk is om de PDC regelmatig aan te passen. Daarnaast draagt de PDC en het beschrijven van de processen bij aan het afbakenen van de dienstverlening, zodat de klant weet met welke vragen hij/zij terecht kan bij de servicedesk.

Ten derde dient het personeel van de servicedesk een klantvriendelijke houding te hebben en kennis te hebben van de aangeboden producten en diensten. Er wordt van het personeel verwacht dat zij de eerste klant op dezelfde wijze behandelt als de tiende klant. Dit betekent dat er een voorkeur ligt bij een unskilled servicedeskmedewerker. Om er voor te zorgen dat de KWIS-meldingen op de juiste wijze worden afgehandeld dient de backoffice goed ingeregeld te zijn.

Als laatste dient de klant betrokken te zijn bij het ontwikkelen van de servicedesk, door het gebruik van een communicatieplan of een klankbordgroep. Hierbij is het van belang dat de klanten weten dat er naar hen geluisterd wordt maar de regie bij de facilitaire organisatie ligt.

6.3. Discussie

6.3.1 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van het onderzoek is te koppelen aan de stabiliteit van het onderzoek. Hierbij is het van belang om te achterhalen in welke mate het onderzoek tot dezelfde uitkomsten leidt na het uitvoeren van een herhaling. De betrouwbaarheid is vooral gevoelig bij kwalitatief onderzoek doordat er gemakkelijker meetfouten kunnen ontstaan. Kwantitatief onderzoek verloopt systematisch, waardoor er minder snel meetfouten ontstaan, echter het is wel van belang om een representatieve steekproef te hebben van de populatie (Swanborn, 2015).

In dit onderzoek is voor elke interview gebruik gemaakt van dezelfde operationalisering en begrippen. Doordat deze begrippen in zekere zin geen invloed uitoefenen op gedrag en gevoel van personen kunnen de begrippen als stabiel worden gezien. Gedrag en gevoelens kunnen namelijk beïnvloed worden door de dagelijkse gang van zaken. De kernbegrippen worden niet beïnvloed, waardoor de geïnterviewden bij herhaling nogmaals hetzelfde zullen beschrijven bij de begrippen. Hierdoor is er weinig tot geen ruimte voor interpretatieverschillen en wordt het onderzoek als betrouwbaar beschouwd.

Om de betrouwbaarheid verder in het onderzoek te verhogen zijn alle interviews opgenomen en is er een transcript geschreven van het volledige interview.

Bij het kwantitatieve onderzoek zijn er 270 personen, de gehele onderzochte populatie, uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Om het onderzoek als betrouwbaar te kunnen beschouwen zijn er 170 respondenten gewenst. Het uiteindelijke aantal respondenten bestaat uit 133, ofwel 49% van de gehele populatie. Om het aantal respondenten te verhogen is er vooraf een aankondigingsmail verzonden door adjunctdirecteur, met het verzoek om een bijdrage te leveren aan het onderzoek. Daarnaast zijn er herinneringsmails verzonden, met het aantal respondenten op dat moment en het gewenste aantal. Als laatste is de onderzoeker de kantoren van alle medewerkers langs gegaan met de vraag om een bijdrage te leveren aan het onderzoek.

Op basis van de eerder gebruikte steekproefcalculator van Vleeshouwer (2017) is berekend dat de betrouwbaarheid van het onderzoek bij 135 respondenten op 90% ligt. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de betrouwbaarheid van het onderzoek is geschaad, maar de mate waarin beperkt is gebleven.

6.3.2 Validiteit

Bij de validiteit wordt er gekeken in welke mate de resultaten uit het onderzoek kloppen met de werkelijkheid. Hierbij wordt er expliciet gekeken naar de onderzoeksinstrumenten die zijn gebruikt bij het uitvoeren van het onderzoek. Er wordt nagegaan of de onderzoeksinstrumenten datgene hebben gemeten dat beoogd werd. Om de validiteit van het onderzoek te bepalen wordt er onderscheid gemaakt tussen de begripsvaliditeit, interne validiteit en externe validiteit (Swanborn, 2015).

Begripsvaliditeit

De begripsvaliditeit heeft betrekking op de operationalisering van de kernbegrippen die zijn gebruikt bij het ontwikkelen van de meetinstrumenten. Er wordt gekeken of het te meten begrip juist is afgebakend en dit onderbouwd kan worden op basis van literatuur en/of experts. Als een aspect van het begrip niet is meegenomen in de operationalisatie dan zorgt dit voor een meetfout en een lagere begripsvaliditeit (Baarda et. al., 2017).

In dit onderzoek staat het begrip servicedesk centraal. Het begrip servicedesk is tijdens het uitvoeren van het literatuuronderzoek geoperationaliseerd door middel van een boomdiagram. Uit het onderzoek zijn vijf onderdelen naar voren gekomen namelijk infrastructuur, proces, personeel, klant en producten en diensten. Infrastructuur heeft te maken met de front- en backoffice en de diverse serviceniveaus, deze infrastructuur bepaalde het proces. Echter, het proces heeft ook betrekking op de verschillende procesvormen, het toepassen van KWIS-meldingen en het gebruik van een servicetool als FMIS.

Personeel heeft betrekking op de competenties en indeling van het personeel, en de klant op de diverse klanttypes die aanwezig kunnen zijn. De producten en diensten zijn verbonden aan de SLA en PDC.

Deze vijf onderdelen hebben de basis gevormd voor het ontwikkelen van de interviewguides en de enquête. Echter, bij de enquête is er rekening gehouden met het feit dat de gebruikers onbekend zijn met het vakjargon uit de facilitaire branche. Hierdoor zijn sommige enquêtevragen op een andere wijze geformuleerd, maar ze hebben nog steeds betrekking op de operationalisatie. Voor het ontwikkelen van de interviewgids is er wel gebruik gemaakt van het vakjargon, aangezien er gesproken wordt met experts. Daarnaast is de interviewgids gemaakt voor eigen gebruik en konden begrippen verduidelijkt worden tijdens de interviews, dit was niet het geval bij de enquête.

Verder geldt voor de interviews dat in de praktijk bleek dat de vraagstelling per interviews verschilde, dit werd mede veroorzaakt door de geïnterviewde. Als de geïnterviewde aan een stuk door bleef praten kon er enkel doorgevraagd worden over een onderwerp. Ondanks de verschillende vraagstellingen en woordkeuzes, zijn alle vijf onderdelen behandeld en beantwoord.

Dankzij de grondige afbakening van de vijf onderdelen en het aanpassen van het vakjargon is er geen vertekend beeld mogelijk. Hoewel, alle respondenten kijken vanuit hun eigen ervaringen en opvattingen naar de servicedesk, het afgebakende begrip werd hierdoor niet beïnvloed.

Interne validiteit

Het onderzoek wordt intern valide beschouwd als er vanuit de gekozen onderzoeksmethodes de juiste conclusie getrokken kunnen worden. De interne validiteit heeft daarnaast ook betrekking op de samenhang tussen variabelen en het toepassen van triangulatie, waarbij de conclusie vanuit verschillende invalshoeken is onderbouwd (Baarda et. al., 2017).

Om de interne validiteit te verhogen is er voor elke interview gebruik gemaakt van een gelijkwaardige interviewgide, toegespitst per situatie. In de huidige situatie wordt er geen gebruik gemaakt van een servicetool, waardoor dit aspect niet is meegenomen in de interviewgide.

Echter, de samenhang tussen de variabelen kan met zekerheid worden vastgesteld, dit wordt mede veroorzaakt door dat de begrippen niet gericht zijn op gedrag of gevoelens van mensen. Hierdoor is de samenhang tussen de begrippen onveranderlijk. Daarentegen beïnvloeden de begrippen elkaar wel, maar er kan vooraf vast worden gesteld welke begrippen elkaar op welke wijze beïnvloeden.

Als laatste was er vastgesteld dat bij het onderzoek naar andere onderwijsinstellingen gebruik gemaakt werd van meer waarnemingsmethodes en triangulatie. Tijdens het onderzoek is naar voren gekomen dat de expert van de onderzochte onderwijsinstelling Saxion geen beschikking had over beleidsdocumenten. ICT Landstede heeft daarentegen wel een beleidsdocument met betrekking tot de servicedesk aangeleverd, waardoor er sprake is van triangulatie. Aangezien er geen beleidsdocument van Saxion is gebruikt in het onderzoek en wel van ICT Landstede is de interne validiteit geschaad. Om deze reden is bij het trekken van conclusies geen gebruik gemaakt van triangulatie, waardoor de interne validiteit wordt geschaad.

Externe validiteit

De externe validiteit heeft bij kwantitatief onderzoek voornamelijk te maken met de onderzochte populatie en de genomen steekproef. In veel gevallen worden er conclusies getrokken over een gehele populatie terwijl niet de gehele populatie is onderzocht. Hierbij wordt er voornamelijk gefocust op de samenstelling van steekproef en of iedereen wordt vertegenwoordigd in de steekproef.

Bij kwalitatief onderzoek is de externe validiteit afhankelijk van de mate waarin er vergelijkbare situaties zijn gecreëerd (Baarda et. al., 2017).

De populatie die is onderzocht bij het kwantitatieve onderzoek bestaat uit 270 personen. Bij het vaststellen van de onderzoekseenheden is gezegd dat er minimaal 170 respondenten nodig zijn om conclusies te kunnen trekken over de populatie. Daarnaast is er vastgesteld dat de gehele populatie benaderd zal worden om deel te nemen aan het onderzoek, om zo de respons te verhogen. Echter, na het uitvoeren van het onderzoek waren er 133 respondenten. Voor het bepalen van de externe validiteit van het onderzoek is er door middel van de functiegroep gekeken naar de mate waarin iedereen wordt vertegenwoordigd in het onderzoek. Hieruit is gebleken dat elke functiegroep in verhouding door het juiste aantal respondenten wordt vertegenwoordigd, waardoor de externe validiteit weinig tot niet is geschaad.

Voor de externe validiteit van het kwalitatieve onderzoek geldt dat er interviews zijn gehouden bij twee onderwijsinstellingen. Echter, één onderwijsinstelling levert middelbaar beroepsonderwijs en de andere hoger beroepsonderwijs. Daarnaast is bij beide organisaties een expert omtrent de servicedesk geïnterviewd. Beide experts zijn betrokken geweest bij het oprichten van de servicedesk, maar beide servicedesks leveren andere ondersteunende diensten. Ook is bij het interview met Saxion een tweede persoon toegevoegd, terwijl bij ICT Landstede één persoon is geïnterviewd. Dit maakt dat er in onvoldoende mate een gelijkwaardige situatie heeft plaatsgevonden waardoor de externe validiteit van het kwalitatief onderzoek is geschaad.

7. Adviesplan

In dit hoofdstuk wordt het uiteindelijke advies voor Landstede Harderwijk weergegeven. Het advies zal antwoord geven op het managementvraagstuk. Dit wordt gedaan aan de hand van een evaluatie van alternatieve oplossingen voor het managementprobleem, deze alternatieven dienen getoetst te worden aan een aantal zorgvuldig gekozen criteria. Voor het gekozen alternatief is een implementatieplan geschreven aan de hand van het stappenplan van De Rouw (2015). Als laatste worden de financiële consequenties voor het implementeren van het advies beschreven.

Het vastgestelde adviesdoel is: het organisatorisch inrichten van de servicedesk, waarbij de communicatie met de interne klant wordt verbeterd en er gestuurd kan worden op managementinformatie. Om dit doel te bereiken moet de volgende vraag beantwoord worden:

Op welke wijze kan de facilitaire organisatie van Landstede Harderwijk de servicedesk inrichten, om zo de facilitaire processen te verbeteren ten behoeve van de interne klant?

7.1 Alternatieven of ontwerpkeuzes

Doordat er voorafgaande aan het onderzoek is vastgesteld dat er een servicedesk dient te komen voor het verbeteren van de facilitaire processen ten behoeve van de interne klant is het vaststellen van alternatieven voor het managementprobleem niet mogelijk. Om deze reden zullen er alternatieven worden vastgesteld voor de inrichtingskeuzes van een servicedesk. Deze keuzes zijn voortgekomen uit het onderzoek en zullen getoetst worden aan criteria. Deze criteria zijn vastgesteld aan de hand van het opgestelde adviesdoel. De criteria luiden als volgt:

- Aansluiten op wensen en behoeftes klant.
- Mogelijkheid bieden tot het verkrijgen managementinformatie.
- Mondiaal toepasbaar.
- Communicatie staat centraal.

Om te bepalen of een alternatief aansluit op de wensen en behoeftes wordt er gekeken naar de uitkomsten van het onderzoek. De overige criteria worden getoetst aan de hand van alle kennis die is opgedaan tijdens het uitvoeren van het onderzoek. Overigens biedt het onderzoek bij andere onderwijsinstellingen handvatten bij de beoordeling.

De inrichtingskeuzes die gemaakt kunnen worden zijn als volgt:

- Vaststellen van de serviceniveaus;
- Vaststellen van de competenties van de servicedeskmedewerkers;
- Het toepassen van procesvormen;
- Zichtbaarheid van de servicedesk.

De alternatieven bij de hierboven beschreven inrichtingskeuze worden verder toegelicht in de hierna volgende paragrafen.

De beoordeling van de alternatieven vindt plaats door middel van symbolen. Deze symbolen geven weer hoe de alternatieven score op de criteria. Aan elk van deze symbolen worden punten gekoppeld, deze punten zorgen er voor dat elke alternatief beoordeeld kan worden met een cijfer. Het alternatief met het hoogste cijfer heeft als beste gescoord en wordt geadviseerd. In tabel 1 worden de symbolen toegelicht.

Betekenis	Symbool	Punten
Zeer goed	++	2
Goed	+	1,5
Voldoende	+/-	1
Zwak	-	0,5
Zeer zwak	--	0

Tabel 1 – beoordelingsschaal

7.1.1 Serviceniveaus

Voor het vaststellen van de serviceniveaus wordt er een keuze gemaakt tussen het gebruik van één, twee of alle drie de serviceniveaus. Deze alternatieven hebben nog niet betrekking op een keuze voor het gebruik van click, call of face. Deze keuze is namelijk afhankelijk van één van de alternatieven namelijk zichtbaarheid van de servicedesk, die later beoordeeld wordt.

Criteria	Eén serviceniveau	Twee serviceniveaus	Drie serviceniveaus
Aansluiten op wensen en behoeftes klant	+/-	+	++
Mogelijkheid bieden tot het verkrijgen managementinformatie	++	+	+/-
Mondiaal toepasbaar	++	++	++
Communicatie staat centraal	--	+	++
Resultaat	5	6,5	7

7.1.2 Competenties medewerkers

Voor het inrichten van de servicedesk dient er tevens een keuze gemaakt te worden in de competenties waarover de servicedeskmedewerker moet beschikken. De alternatieven zijn gebaseerd op een skilled of unskilled servicedeskmedewerker, waar een hybride medewerker aan wordt toegevoegd. De hybride medewerker zit tussen de competenties van de skilled en unskilled medewerker in, dus met gemiddelde klantvriendelijkheid en communicatievaardigheden en gemiddelde kennis van de producten en diensten.

Criteria	Unskilled	Hybride	Skilled
Aansluiten op wensen en behoeftes klant	+/-	+	++
Mogelijkheid bieden tot het verkrijgen managementinformatie	++	+	+
Mondiaal toepasbaar	++	++	+/-
Communicatie staat centraal	++	+	-
Resultaat	7	6,5	5

7.1.3 Procesvormen

De keuzes voor het toepassen van procesvormen komen voort uit het literatuuronderzoek. De alternatieven bestaan uit het toepassen van geen procesvormen, de KWIS en routinematige, planmatige en adhoc processen.

Criteria	Geen procesvormen	Routinematig, planmatig en adhoc	KWIS
Aansluiten op wensen en behoeftes klant	+/-	+	+
Mogelijkheid bieden tot het verkrijgen managementinformatie	--	++	++
Mondiaal toepasbaar	+/-	+	+
Communicatie staat centraal	-	+	++

Resultaat	2,5	6,5	7
-----------	-----	-----	---

7.1.4 Zichtbaarheid van de servicedesk

In paragraaf 8.1.1 werd vermeld dat er nog geen keuze gemaakt werd voor een serviceniveau. Het vaststellen van de serviceniveaus is namelijk afhankelijk van de locatie van de servicedesk en in welke mate deze zichtbaar en toegankelijk is voor de klant. De alternatieven zijn gebaseerd op de mate waarin de servicedesk fysiek bereikbaar is voor de klant. In eerste instantie kan de servicedesk fysiek bereikbaar zijn in de vorm van een receptie. Daarnaast kan deze ook niet-fysiek bereikbaar zijn doordat de servicedesk zich op een andere locatie bevindt. Daartussenin bevindt zich de mogelijkheid om de servicedesk in een kantooromgeving te plaatsen, waardoor de servicedesk fysiek bereikbaar is maar buiten beeld.

Criteria	Receptie	Kantooromgeving	Andere locatie
Aansluiten op wensen en behoeftes klant	++	+/-	--
Mogelijkheid bieden tot het verkrijgen managementinformatie	+	+	+
Mondiaal toepasbaar	-	+	++
Communicatie staat centraal	++	+	+/-
Resultaat	6	5,5	4,5

7.2 Resultaat

Aan de hand van de toetsing van de alternatieven met behulp van de criteria, kan er een advies worden gegeven over de inrichting van de servicedesk.

Als eerste zal Landstede Harderwijk gebruik moeten maken van alle drie de serviceniveaus. Uit het onderzoek bleek dat het merendeel van de gebruikers hun KWIS-meldingen persoonlijk willen melden, toch zijn er ook mensen die hebben gekozen voor mail, intranet of telefonisch. Door gebruik te maken van alle drie de serviceniveaus sluit de servicedesk aan op de wensen en behoeftes van alle gebruikers. Daarnaast is het altijd mogelijk om alle serviceniveaus mondiaal toe te passen, of het hierbij om één of meer serviceniveaus gaat is niet relevant. Communicatie staat volledig centraal wanneer gebruik wordt gemaakt van alle drie de serviceniveaus. Het verkrijgen van managementinformatie scoort lager bij het gebruik van drie serviceniveaus omdat er informatie moet worden verzameld op drie punten. Deze informatie moet worden samengevoegd om uiteindelijk volledig te kunnen sturen op deze managementinformatie.

Vervolgens dient de servicedesk te beschikken over een unskilled servicedesk. Echter, de gebruikers gaven aan dat zij de kennis van een servicedeskmedewerker erg belangrijk vinden. Aan de andere kant is een unskilled servicedeskmedewerker vaker meer ervaren op het gebied van klantvriendelijkheid en communicatie. Dat zorgt er tevens voor dat de unskilled medewerker het sneller in de gaten heeft als er een KWIS-melding vaker voorkomt, dat helpt bij het verkrijgen van managementinformatie. Daarnaast beschikt Landstede over diverse locaties van groot tot klein, met allemaal eigen processen. Een unskilled servicedeskmedewerker is hierdoor gemakkelijker mondiaal inzetbaar, waar een skilled medewerker over al deze diverse processen kennis dient te hebben.

De servicedesk van Landstede Harderwijk dient te beschikken over de procesvormen van de KWIS. Dit betekent dat elke facilitaire melding één van de letters van KWIS toegewezen krijgt. Op basis van deze

letter kan de ernst van de situatie bepaald worden, wat aansluit op de wensen en behoeftes van de gebruikers. Daarnaast helpt het toekennen van een procesnaam bij het verkrijgen van managementinformatie waarop vervolgens gestuurd kan worden. Doordat KWIS uit simpele woorden bestaat verbetert dit de communicatie en is het mondiaal toepasbaar. KWIS betekent namelijk voor iedere persoon hetzelfde.

Als laatste zal de servicedesk in de vorm van een receptie opgezet moeten worden. Uit het onderzoek naar de wensen en behoeftes van de gebruikers is gebleken dat de klant graag persoonlijk communiceert. Daarnaast draagt de servicedesk in de vorm van een receptie bij aan de communicatie. Echter, een servicedesk in de vorm van een receptie is mondiaal minder toepasbaar. Dit komt mede doordat Landstede beschikt over diverse kleine en grote locaties. Als laatste heeft de plek van de receptie weinig tot geen invloed op het verkrijgen van managementinformatie.

7.3 Implementatieplan

In deze paragraaf wordt op basis van de best verkozen alternatieven een implementatieplan voor Landstede Harderwijk geschreven. Het implementatieplan is gebaseerd op het stappenplan van De Rouw (2015, p. 59–60), weergegeven in bijlage IV–B. Er wordt dan ook geadviseerd dat Landstede Harderwijk dit stappenplan aanhoudt bij de implementatie van de servicedesk.

Ten eerste wordt er voor de uitvoer van het implementatieplan geadviseerd om een projectuitvoerder in te huren. De projectuitvoerder zal met ondersteuning van een projectleider het gehele implementatieplan uitvoeren. Er wordt geadviseerd om een projectleider binnen Landstede Harderwijk aan te wijzen, die wekelijks afstemming heeft met de projectuitvoerder. Op deze wijze blijft de regie bij Landstede Harderwijk, maar worden de uurlasten van het project uitbesteed.

7.3.1 Stap 1 – Ambitie en taken

Ten eerste wordt er geadviseerd om de ambitie van de servicedesk af te stemmen. Dit betekent dat er een missie en doelstellingen vastgesteld dienen te worden, die aansluiten op de missie van de organisatie. De doelen hebben betrekking op de kwaliteit van dienstverlening en op een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering. Vervolgens dienen er uitgangspunten te worden vastgesteld voor het inrichten van het proces volgens het front- en backoffice concept. Zodra de missie, doelen en uitgangspunten zijn geformuleerd moeten deze goedgekeurd worden door de directie.

De volgende missie voor de servicedesk van Landstede Harderwijk wordt geadviseerd:

“De servicedesk is de intermediair tussen de facilitaire afdelingen en de klant, en begeleidt het proces van klantvraag tot afhandeling.”

Er wordt geadviseerd de volgende doelen met betrekking tot het implementeren van de servicedesk van Landstede Harderwijk aan te houden.

Klantgerichte servicedesk

De servicedesk moet rekening houden met de wensen en behoeftes van de klant. Dit betekent dat de servicedesk de wensen en behoeftes van de klant moet achterhalen en het vraagstuk van de

klant moet blootleggen. Vervolgens kan er een passend voorstel worden bedacht voor de KWIS-melding.

Communicatie

De servicedesk dient de voortgang van een KWIS-melding te bewaken. Deze voortgang dient gecommuniceerd te worden met de klant.

Bereikbaarheid

De servicedesk dient een vormgeving te hebben die de bereikbaarheid ondersteunt. De klant kan de servicedesk door middel van diverse communicatiemiddelen bereiken en geïnformeerd worden.

Procesverbetering

De servicedesk dient een bijdrage te leveren aan en zorg te dragen voor het verkrijgen van managementinformatie. Aan de hand van deze informatie kunnen er procesverbeteringen worden uitgevoerd.

De volgende uitgangspunten worden geadviseerd:

- Goede communicatie tussen front- en backoffice;
- Transparante PDC;
- Goede bereikbaarheid voor de gebruikers;
- Doorverwijzing naar juiste afdelingen.

7.3.2 Stap 2 – Afstemming servicedesk Backoffice

Stap 2 bestaat uit zes onderdelen die uitgevoerd dienen te worden, namelijk

- Inventariseren producten en diensten en afhandelingsniveau
- Inventariseren klantvragen en klantbehoeften
- Verbinden van klantvragen met producten en diensten
- Bepalen van de afstemming tussen servicedesk en backoffice
- Keuze distributiekanaal en technologie
- Coördinatie van de servicedesk

Inventariseren producten, diensten en afhandelingsniveau

Er wordt geadviseerd om de producten en diensten te inventariseren, waarbij rekening moet worden gehouden met de serviceniveaus. Sommige diensten kunnen namelijk digitaal worden aangevraagd en direct worden geleverd. Dit betekent niet dat de klant een product of dienst niet via een ander serviceniveau kan aanvragen, maar alleen dat hierop gestuurd wordt.

Daarnaast wordt er geadviseerd de producten en diensten vraaggericht te beschrijven, waarbij duidelijk wordt wat de producten en diensten inhouden en voor wie ze bedoeld zijn. Per product dient tevens beschreven te worden wat het kwaliteitsniveau, de leveringsvoorwaarden en de kosten zijn. Voor de kosten geldt daar er tevens gekeken moet worden welke producten en diensten betaald worden door de klant en welke door de facilitaire organisatie.

Er wordt geadviseerd om rekening te houden met de maatschappelijk ontwikkelingen, waardoor de producten en diensten of bepaalde voorwaarden kunnen veranderen. De producten en diensten moeten daarom zo kort, bondig en tijdloos mogelijk worden beschreven en aanpasbaar zijn. Op deze wijze wordt er een toekomstbestendige producten- en dienstencatalogus gecreëerd.

Inventariseren klantvragen en klantbehoeften

Er wordt geadviseerd om deugdzame producten en diensten aan te bieden die inspelen op de behoeftes van de klant. Om dit te verwezenlijken wordt er geadviseerd een klankbordgroep op te richten en direct een communicatietraject op te starten. Het communicatietraject is een hulpmiddel om de verandering door te voeren, in bijlage VIII-A wordt aan de hand van het *moving fase model* van Lewin drie fases beschreven om de verandering door te voeren.

Tijdens bijeenkomsten van de klankbordgroep kunnen er producten of diensten besproken worden die de klant mist of die verbeterd kunnen worden. De klant heeft hierbij een adviserende rol en de regie blijft bij de facilitaire dienst, de klankbordgroep dient namelijk als een hulpmiddel.

Daarnaast wordt de klant meegenomen in het proces van de ontwikkelingen rondom de servicedesk, waardoor de implementatie soepeler kan verlopen. Het communicatietraject dient voorafgaande goedkeuring te krijgen van de directie.

Verbinden van klantvragen met producten en diensten

Er wordt geadviseerd om het inventariseren van de producten, diensten, het afhandelingsniveau (aanbodzijde), de klantvragen en klantbehoeften (vraagzijde) tegelijkertijd uit te voeren. Vervolgens kan de verbinding tussen de aanbodzijde en de vraagzijde worden gelegd. Aan de hand van deze verbinding ontstaan volledige processen van aanvraag tot levering, waardoor sommige processen direct gestandaardiseerd kunnen worden. Er wordt geadviseerd om bij het vaststellen van de processen gebruik te maken van de KWIS. De KWIS laat zien wat de ernst van de situatie is, waardoor het proces hierop ingericht kan worden. Een voorbeeld van een procesverloop wordt weergegeven in bijlage IV-C en is afkomstig uit de literatuur. Daarnaast wordt er geadviseerd om de kostenstroom duidelijk mee te nemen in het proces.

Bepalen van de afstemming tussen servicedesk en backoffice

Op basis van de keuzes waarop producten en diensten kunnen worden aangevraagd en afgehandeld, kunnen de werkprocessen worden ingericht. Het inrichten van de werkprocessen bepaalt vervolgens de afstemming tussen de servicedesk en de backoffice. Hierbij dient er gebruik gemaakt te worden van de KWIS, waardoor de servicedesk de backoffice tijdens spoedgevallen kan bereiken. Verder wordt geadviseerd om voor het inrichten van de werkprocessen gebruik te maken van de flowchart weergegeven in bijlage IV-C.

Vervolgens wordt geadviseerd om gebruik te maken van drie serviceniveaus, namelijk click, call en face. De klant kan in eerste instantie alle producten en diensten aanvragen door middel van alle drie de niveaus. Zodra het vraagstuk is ontvangen wordt er aan de hand van de KWIS bepaald welke procesvorm gekoppeld kan worden aan het vraagstuk. Vervolgens wordt er geadviseerd om aanvragen die naar de backoffice moeten, door middel van een servicetool door te zetten naar de backoffice. Aangezien er geadviseerd is om een unskilled medewerker op de servicedesk te plaatsen, moet het duidelijk zijn bij welke producten en diensten welke afdelingen ingeschakeld moeten worden. Daarnaast dient vastgelegd te worden wie het aanspreekpunt is voor welke facilitaire vragen. Elk personeelslid van de facilitaire afdelingen heeft zijn/haar eigen werkzaamheden en verantwoordelijkheden. Om deze reden wordt er geadviseerd om in eerste instantie alle aanvragen naar één punt per afdelingen te versturen. Dit betekent dat in de servicetool geselecteerd wordt op welke facilitaire afdeling het vraagstuk betrekking heeft. De afdelingen kunnen vervolgens onderling

afstemmen wie welk vraagstuk oppakt. Hierdoor worden tevens problemen vermeden bij afwezigheid van een van de personeelsleden.

Ook wordt er geadviseerd om, voornamelijk in de opstartfase, overlegstructuren en protocollen vast te leggen, om de samenwerking tussen de servicedesk en de backoffice te bespreken.

Keuze distributiekanaal en technologie

Er wordt geadviseerd om een programma van eisen op te stellen voor de implementatie van een FMIS. Bij de ICT van Landstede wordt er gebruik gemaakt van Topdesk. Vooropgesteld dat Topdesk aansluit op het programma van eisen is het verstandig om aan te sluiten bij Topdesk. In de toekomst kan het zijn dat er één overkoepelende servicedesk komt voor zowel ICT als facilitair, hier kan alvast op ingespeeld worden door aan te sluiten bij Topdesk. Voorafgaande dient er goedkeuring gegeven te worden door de directie voor de aanschaf van een FMIS of de aanschaf van licenties als er gebruikt gemaakt wordt van Topdesk. Als de keuze wordt gemaakt een FMIS aan te schaffen dient er een inkoopproces gestart te worden.

Het gebruik van een FMIS maakt de organisatorische infrastructuur flexibel, waardoor de hele logistiek van intake tot levering afgestemd kan worden op de klantbehoefte. Er wordt geadviseerd om een start te maken met het aannemen van klantvragen via FMIS, om vervolgens verdere stappen te ondernemen. Het op juiste wijze aannemen en verwerken van de klantvraag via FMIS is de basis voor het digitaliseren van de dienstverlening.

Coördinatie van de servicedesk

Voor de coördinatie van de servicedesk wordt er geadviseerd om de verantwoordelijkheden van de servicedesk vast te leggen. Het gaat om de verantwoordelijkheden voor de afhandeling en borging van de klantvraag, maar ook voor het bewaken van de werkprocessen.

De geformuleerde missie en doelstellingen zijn leidend voor het bepalen van de verantwoordelijkheden. Daarnaast beïnvloeden de inventarisatie van de producten, diensten en klantvraag en de bijbehorende werkprocessen de verantwoordelijkheden van de servicedesk.

Er wordt geadviseerd om de servicedesk de verantwoordelijkheid te geven voor het controleren en borgen van het proces van klantvraag tot afhandeling.

7.3.3 Stap 3 – Ontwerp

Er wordt geadviseerd om alle componenten van de servicedesk samen te brengen in de facilitaire organisatie van Landstede Harderwijk. Hierbij dient direct vastgesteld te worden hoe hoog de geleverde kwaliteit van dienstverlening moet zijn. Er wordt tevens geadviseerd om de regie over het afhandelingsproces bij de servicedesk te leggen en geen gebruik te maken van een accountmanager. De functie van accountmanager kan bij uitbreiding van de servicedesk heroverwogen worden. In feite dient er een organisatieformatieplan gecreëerd te worden, waarin de doelstellingen en missie worden meegenomen. Als laatste wordt geadviseerd om gebruik te maken van een groeitraject, waardoor de servicedesk een ontwikkelingsproces doormaakt. Om een groeitraject op te starten wordt er geadviseerd om gebruik te maken van een groeimodel.

7.3.4 Stap 4 – Bouw en inrichting

Stap 4 bestaat uit de volgende onderdelen:

- Huisvesting van de servicedesk
- Bouw van de informatiefunctie
- Bouw van de virtuele servicedesk
- Bouw van de callcenterfunctionaliteit
- Inrichting van het accountmanagement
- Bemensing van de servicedesk

Huisvesting van de servicedesk

Voor de huisvesting wordt geadviseerd om een servicedesk in de vorm van een receptie te creëren. Hierbij wordt geadviseerd om na te denken over een samenwerking tussen receptie en servicedesk, waarbij er wel gebruik wordt gemaakt van twee aparte balies die naast elkaar zijn gevestigd. De uitstraling van de servicedesk dient open en toegankelijk te zijn en er dient een computer en telefoon aanwezig te zijn. Bij het creëren van de balie wordt er geadviseerd aandacht te schenken aan een ergonomisch verantwoorde werkplek.

Bouw van de informatiefunctie

Er wordt geadviseerd om gebruik te maken van een informatiefunctie met behulp van een FMIS. De informatiefunctie helpt de servicedesk met alle protocollen en processen van alle producten en diensten. In feite dient de informatiefunctie als hulpmiddel bij het verwerken van klantvragen. De servicedesk moet door middel van de informatiefunctie de betalingsregelingen en de contactpersonen voor alle producten en diensten kunnen achterhalen. Er wordt geadviseerd om de informatie van stap 2: het inventariseren van de producten, diensten, afhandelingsniveau, klantvragen en klantbehoeften te gebruiken bij het creëren van de informatiefunctie.

Bouw van de virtuele servicedesk

Eerder is besproken dat er geadviseerd wordt om gebruik te maken van een FMIS. Er wordt geadviseerd FMIS toe te passen als een digitaal selfserviceportaal via het intranet. Bij het inrichten van FMIS kunnen veel processen geautomatiseerd worden. Dit houdt tevens in dat de servicedesk een hulpmiddel heeft bij het verwerken van een bepaalde klantvraag, in het systeem kunnen er standaard opties worden aangegeven die helpen bij het verwerken van de klantvraag. Als voorbeeld meldt de klant via het selfserviceportaal dat een toilet verstopt is, hij/zij is hierbij verplicht de locatie melden. De servicedesk geeft aan dat het om een storing gaat en betrekking heeft op de schoonmaak. Vervolgens kan de servicedesk uit diverse opties kiezen, bijvoorbeeld toilet, gang en kantine. De servicedesk kiest voor het toilet, waarna de gegevens van contactpersonen die het probleem op dat moment kunnen verhelpen, verschijnen. Op deze wijze is een deel van de informatiefunctie verwerkt in het FMIS.

Bouw van de callcenterfunctionaliteit

De callcenterfunctionaliteit heeft betrekking op het ontvangen van klantvragen via de mail en telefoon. Er wordt geadviseerd om gebruik te maken van beide functies om de klantgerichtheid te vergroten. Ook wordt er geadviseerd om één functioneel emailadres en telefoonnummer te gebruiken, dit is voornamelijk van belang bij uitbreiding van de servicedesk. Alle klantvragen die binnen komen via de callcenterfunctionaliteit moeten goed gecontroleerd worden. Bij een digitale klantvraag kan er een aantal verplichte velden worden gecreëerd, die de klant moet invullen. Dit geldt niet voor een mail of telefonische klantvraag, de servicedesk moet om deze reden de

klantvraag bloot kunnen leggen. Vervolgens wordt er geadviseerd alle klantvragen die binnen komen via de callcenterfunctionaliteit in FMIS te verwerken, voor het verkrijgen van managementinformatie.

Inrichting van het accountmanagement

De functie van de accountmanager is gericht op het achterhalen van niet-gestandaardiseerde producten en diensten. Voor Landstede Harderwijk wordt geadviseerd om geen gebruik te maken van een aparte functie als accountmanager. Dit advies komt voort uit het feit dat Landstede Harderwijk als een te kleine locatie wordt beschouwd voor het volledig inrichten van de accountmanagementfunctie. Er wordt geadviseerd om de werkzaamheden van de accountmanager bij de servicedeskmedewerker te plaatsen, waarbij de servicedesk recht heeft om keuzes te maken tot een bepaald bedrag. Als het bedrag wordt overschreden zal de regiomanager zijn oordeel moeten vellen over de levering van het product of de dienst.

Bemensing van de servicedesk

De bemensing van de servicedesk heeft betrekking op een aantal onderdelen. Ten eerste wordt er geadviseerd om 1 FTE met een coördinerende functie op de servicedesk te plaatsen. Daarnaast is er geadviseerd om de servicedesk de regie te geven over het volledige afhandelingsproces, hierbij hoort het waarborgen van een continu proces. Bij afwezigheid van de servicedeskmedewerker moet een andere medewerker de servicedesk vervangen en dezelfde taken kunnen uitvoeren.

Ten tweede dient het personeel doelmatig te worden ingezet. De klantvragen kunnen onregelmatig zijn en verspreid over de gehele dag, om deze reden is tevens geadviseerd de receptie en de servicedesk te laten samenwerken. Bij pieken kunnen zij elkaar ondersteunen.

Als laatste wordt er geadviseerd om een unskilled servicedesk toe te passen. De medewerker dient klantgericht, communicatief sterk en flexibel te zijn. Ondanks het feit dat er een unskilled medewerker wordt geadviseerd, dient de medewerker wel over kennis van de organisatie te beschikken.

Voor het verweven en selecteren van het personeel wordt er geadviseerd om in eerste instantie een intern wervingsproces uit te voeren. Het interne personeel is bekend met de organisatie en de bestaande processen, producten, diensten en klanten. Om er voor te zorgen dat het personeel voldoet aan de gestelde competenties en ervaring krijgt in FMIS, kunnen er cursussen en trainingen worden gegeven. Mocht er intern geen servicedeskmedewerker worden verworven, kan er een extern wervingsproces worden opgestart.

7.3.5 Stap 5 - Ingebruikname

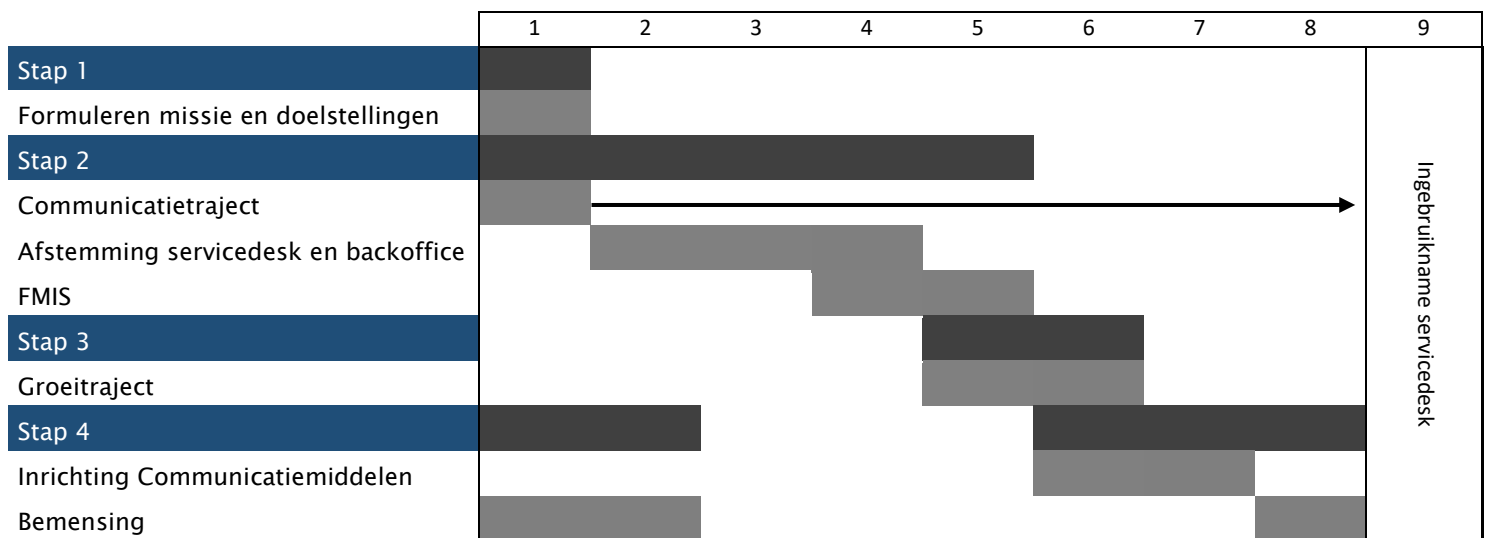
In de eerste plaats wordt er geadviseerd om alle protocollen en managementafspraken te verwezenlijken. Vervolgens kan het FMIS meermalen worden getest en online worden gezet. Daarnaast worden de gewenste werkwijze en werkprocessen tot uitvoering gebracht.

Hierna kan de servicedesk als centraal meldpunt voor facilitaire vragen worden geopend. Vanwege het gebruik van een communicatietraject is de klant al op de hoogte van de veranderingen. Echter, zodra de servicedesk in gebruik is, wordt er geadviseerd om te blijven communiceren met de klant, door middel van een klankbordgroep. Op deze wijze kan de servicedesk blijven sturen op de veranderende klantvraag.

Het is van belang dat de servicedesk zichzelf blijft ontwikkelen aan de hand van het groeitraject. Het groeitraject leidt tot het doorontwikkelen en optimaliseren van de servicedesk, daarnaast wordt er geadviseerd om continu te evalueren en te werken aan verbeterplannen.

7.4 Belangrijkste adviezen

In het implementatieplan zijn er diverse stappen doorlopen voor het implementeren van de servicedesk. Om de belangrijkste adviezen weer te geven wordt er een tijdspad gecreëerd. In het tijdspad worden de belangrijkste adviezen bij de bijbehorende stap weergegeven. Stap 5 is de ingebruikname van de servicedesk, waardoor deze niet op de tijdspad wordt weergegeven. Boven in het tijdspad wordt aan de hand van cijfers het aantal maanden dat 1 FTE werkzaam is met het uitvoeren van de bijbehorende stap weergegeven. Hierbij wordt geadviseerd om een projectuitvoerder in te huren, die aangestuurd wordt door een projectleider binnen Landstede Harderwijk. Op deze wijze behoudt Landstede Harderwijk de regie en worden de uurlasten uitbesteed.



Figuur – Tijdspad

Ten eerste wordt er geadviseerd om een missie en doelstellingen te formuleren die aansluiten op de organisatie. De geformuleerde missie en doelstellingen dienen goedkeuring te krijgen van de directie.

Vervolgens wordt er in stap 2 een communicatieplan ontwikkeld, er wordt geadviseerd om de hele ontwikkel-, implementatie- en opstartperiode gebruik te maken van het communicatieplan. Het communicatieplan is een hulpmiddel om de weerstand tijdens het veranderproces te verminderen, dit wordt weergegeven in bijlage VIII-A aan de hand van het *moving fase model* van Lewin.

Er wordt ook geadviseerd om als onderdeel van het communicatietraject een klankbordgroep op te richten. Op deze wijze wordt de klantvraag geïnventariseerd, daarnaast wordt er geadviseerd om gelijktijdig de producten en diensten te inventariseren en met de uitkomsten te verbinden. Deze verbinding leidt tot werkprocessen, waardoor de afstemming tussen servicedesk en backoffice kan worden vastgesteld. Om deze afstemming te waarborgen wordt er geadviseerd om protocollen en vergaderstructuren vast te leggen.

In stap 2 wordt er tevens geadviseerd om een programma van eisen op te stellen voor een FMIS. Vanwege het feit dat ICT Landstede al in het bezit is van een FMIS, wordt er geadviseerd om te

achterhalen of Topdesk voldoet aan de gestelde eisen. Als Topdesk niet geschikt is zal er een inkoopproces plaatsvinden, waardoor alles in het tijdspad 3 maanden zal opschuiven.

In stap 3 wordt er geadviseerd om een groeitraject toe te passen. Een groeitraject helpt de servicedesk zichzelf door te ontwikkelen en te verbeteren. Voor het toepassen van het groeitraject wordt er geadviseerd om gebruik te maken van een groeimodel.

Als laatste wordt er bij stap 4 geadviseerd om alle communicatiemiddelen in te richten. Er wordt geadviseerd om een informatiefunctie te ontwikkelen, waarvan het grootste deel wordt verwerkt in FMIS. Daarnaast moet er een telefoonlijn en functioneel emailadres beschikbaar zijn. Ook wordt er geadviseerd om de servicedesk te vestigen in de vorm van een receptie.

Vervolgens wordt er geadviseerd om 1 FTE met een coördinerende functie op de servicedesk te plaatsen. Daarnaast wordt er geadviseerd om unskilled servicedesk te ontwikkelen, die verantwoordelijk is voor het gehele proces van klantvraag tot afhandeling. In eerste instantie wordt er geadviseerd om intern personeel te werven, aangezien zij bekend zijn met de organisatie. In het tijdspad wordt geadviseerd om bij de start van het project het personeel te werven voor de servicedesk. Op deze wijze wordt het personeelslid betrokken bij het project en de organisatie. Mocht er geen resultaat zijn bij de interne werving, zal er een externe werving moeten plaatsvinden.

Vervolgens kunnen er aan het einde van het project trainingen of cursussen worden gegeven voor het gebruik van FMIS en de servicedesk.

Na het uitvoeren van al deze stappen kan de servicedesk in gebruik worden genomen. Echter, er wordt geadviseerd om door middel van het groeitraject de servicedesk te blijven ontwikkelen, regelmatig te evalueren en te werken met verbeterplannen.

7.5 Financiële consequenties

In deze paragraaf worden de financiële consequenties besproken van het implementeren van het advies. De financiële consequenties bestaan uit zowel kosten als baten. De kosten zullen kwantitatief worden weergegeven en de baten kwalitatief.

7.5.1 Kosten

De kosten voor het implementeren van het advies worden verdeeld in eenmalige kosten en in jaarlijks terugkerende kosten. De eenmalige kosten hebben betrekking op het implementeren van het advies. De Jaarlijks terugkerende kosten hebben betrekking op de kosten na de implementatie van het advies.

Eenmalige kosten

De eenmalige kosten bestaan uit de personeelskosten voor het implementeren van het advies. Er wordt uitgegaan van een acht maanden durend project voor 1 FTE. Daarnaast worden de aanschaf- en implementatiekosten van een FMIS weergegeven, waarbij er tevens is gekeken naar de kosten voor trainingen in FMIS. Naast de training in FMIS is er ook rekening gehouden met de kosten voor een servicedesktraining. Als laatste zijn de inrichtingskosten voor de werkplek weergegeven. Dit alles is zichtbaar in tabel 2, de toelichting op de kosten wordt beschreven in bijlage VIII-B.

Eenmalige kosten	Kosten	
Implementatiekosten FMIS	€ 10.000,00	
Implementatiekosten servicedesk	€ 44.604,90	
Inrichtingskosten	€ 1.500,00	
Training FMIS	€ 1.095,00	
Training Servicedesk	€ 1.670,00	
Totaal	€ 58.869,90	Tabel 2 – Eenmalige kosten

Terugkerende kosten

Voor het berekenen van de jaarlijks terugkerende kosten is er gekeken naar de kosten van een servicedeskmedewerker en de jaarlijkse werkplekkosten volgens NFC index (2016). Als laatste is er gekeken naar de licentie- en onderhoudskosten van een FMIS. De kosten worden weergegeven in tabel 3, en toegelicht in bijlage VIII-B.

Terugkerende kosten	Kosten	
Licentie- en onderhoudskosten	€ 7.500,00	
Personeelskosten	€ 43.012,80	
Werkplekkosten	€ 9.127,80	
Totaal	€ 59.640,60	Tabel 3 – Terugkerende kosten

7.5.2 Baten

Met behulp van de implementatie van de servicedesk zullen er ook baten ontstaan voor de organisatie. De baten zullen zoals eerder vermeld kwalitatief beschreven worden, aangezien deze nog niet in geld uit te drukken zijn. Achteraf kunnen sommige besparingen door de implementatie van de servicedesk berekend worden. De baten hebben voornamelijk betrekking op efficiëntie, professionaliteit en klanttevredenheid. De volgende baten komt voort uit de implementatie van de servicedesk:

- Het ontwikkelen van de servicedesk geeft de facilitaire organisatie een professionele inrichting en uitstraling, doordat er één aanspreekpunt is voor facilitaire vraagstukken. Daarnaast wordt de facilitaire organisatie geprofessionaliseerd door het in gebruik nemen van FMIS.
- Het implementatieplan van de servicedesk is gericht op het ontwikkelen van een klantgerichte servicedesk. De facilitaire organisatie wordt daardoor klantgericht en de klanttevredenheid zal stijgen. De servicedesk is klantgericht doordat er onderzoek is uitgevoerd naar de wensen en behoeftes en het advies hierop inspeelt.
- Door het toepassen van de KWIS straalt de organisatie professionaliteit uit en kunnen de processen efficiënt ingericht worden. Verder zullen dringende facilitaire vraagstukken zichtbaar worden, waardoor de klanttevredenheid stijgt.
- Het digitaliseren van processen door middel van FMIS zorgt ervoor dat processen efficiënter ingericht kunnen worden. Uiteindelijk wordt er geld bespaard door deze digitalisatie en de efficiëntie.
- Het toepassen van FMIS geeft de facilitaire organisatie de mogelijkheid om managementinformatie te verkrijgen. Op deze managementinformatie kan gestuurd worden, waardoor verbeterplannen ontwikkeld kunnen worden. Daarnaast is de managementinformatie waardevol voor het evalueren van de servicedesk.

Nawoord

Vanaf het verkrijgen van de opdracht tot het schrijven van de gehele scriptie heb ik de adviesopdracht als interessant en leerzaam beschouwd en ervaren.

Het eerste plan was om het gehele onderzoek kwalitatief te maken. Tijdens het gesprek met mijn examinerator en de opdrachtgever werd geadviseerd om toch een kwantitatieve methode toe te passen. Kwantitatief onderzoek was voor mij minder vertrouwd en bekend dan het uitvoeren van kwalitatief onderzoek. Achteraf heeft de enquête veel opgeleverd en heb ik er veel van kunnen leren. Tijdens het onderzoek bleek namelijk dat het verkrijgen van respons op de enquête een knelpunt was. Nadat de receptie mij had aangemoedigd om mensen aan te spreken over het invullen van de enquête ben ik het hele gebouw rond geweest. Hierbij stapte ik uit mijn comfortzone, maar het heeft veel opgeleverd, namelijk 40 extra respondenten.

Daarnaast was het eerst bedachte plan gericht op het onderzoeken van de gewenste situatie, na het thesis proposal defence is hier een wijziging in aangebracht. Het onderzoeken van de huidige situatie omtrent KWIS-meldingen is hier aan toegevoegd, waardoor zichtbaar is gemaakt waarom de implementatie van een servicedesk een uitkomst zal zijn. Dit betekent dat het onderzoek een groter draagvlak heeft gekregen.

Het onderzoek naar de gewenste situatie is gelijk gebleven aan het eerste voorstel voor het onderzoek. Van begin af aan zat het onderzoek goed in elkaar. Het verkrijgen van de juiste literatuur waarbij het boek 'De servicedesk: spin in het facilitaire web' een grote bijdrage heeft geleverd, heeft het onderzoek een goede basis gegeven.

Het voornaamste dat ik geleerd heb is in het onbekende te stappen, daardoor ontwikkel je je zelf het meest.

Een ander belangrijk fenomeen tijdens het onderzoek was mijn werkomgeving. Tijdens het uitvoeren van het onderzoek merkte ik dat ik als ik thuis werkte snel afgeleid was, daarom heb ik voornamelijk op locatie gewerkt. Mede hierdoor kon ik gemakkelijk communiceren met de opdrachtgever en leerde ik de organisatie kennen.

De communicatie met de opdrachtgever verliep dan ook vlekkeloos. Zodra er een fase in het onderzoek afgerond was bespraken we de uitkomsten of de vervolgstappen. Alles wat we bespraken verwerkte ik vervolgens in het onderzoek.

In eerste instantie verliep de communicatie met de examinerator niet zo goed, dit was mede veroorzaakt door de intervisiegroep. Zelf had ik minder moeite met de intervisiegroep, alleen hing er tijdens de bijeenkomst een negatieve sfeer die ik als minder prettig ondervond. Na het besluit om te stoppen met de intervisiegroep heb ik een aantal afspraken gehad met de examinerator. In de meeste gevallen besprak ik hetgeen dat ik met de examinerator besproken had, met de opdrachtgever, waardoor het onderzoek aansluit op de wensen van beide partijen.

De gesprekken met de examinerator waren voornamelijk gericht op de inhoud en verwachtingen van de fases van het onderzoek. Na deze gesprekken wist ik wat er van mij verwacht werd, halverwege had ik nog wel eens vragen waarover ik de examinerator via de mail contacteerde. Over het geheel genomen verliep de samenwerking met zowel de opdrachtgever als de examinerator prima.

Naast de samenwerking met de opdrachtgever en de examinerator heb ik een prettige samenwerking gehad met medestudenten. Met vragen of opmerkingen over het onderzoek konden we bij elkaar terecht. Soms hadden we elkaar nodig om motivatie te krijgen, omdat we het even niet meer zagen zitten. Andere keren deelden we informatie zowel inhoudelijk over het specifieke vraagstuk als over de

eisen van school. We hielpen elkaar, wat de gehele periode minder eenzaam maakte. Het belangrijkste dat ik hiervan heb geleerd is dat je samen sterker en slimmer bent.

De meerwaarde van het onderzoek voor de branche is minimaal. De servicedesk is in de meeste organisaties al een langdurige periode werkzaam, daarnaast is er al veel informatie beschikbaar over de servicedesk. Het stappenplan van De Rouw levert wel meerwaarde aan de branche doordat men de servicedesk ook kan verbeteren door de stappen te doorlopen. Echter, deze publicatie was al uitgegeven, waardoor dit onderzoek zelf weinig meerwaarde levert voor de branche.

Sela Rijsbosch
Harderwijk, juni 2018

Literatuurlijst

Baarda B., Bakker E., Fischer T., Julsin M., Vianen van R., Hulst van der M. (2017) Basisboek methoden en technieken. Kwantitatief praktijk gericht onderzoek op wetenschappelijke basis zesde druk: Noordhoff Groningen

Becker R., & Roelofs V. (2012). *Zo maak je een facilitair plan*. Noordhoff: Groningen.

Berkeley University of California. (2017, Juli 25). *Evaluating resources*. Geraadpleegd op 3 maart 2018, van Berkeley Library University of California: <http://guides.lib.berkeley.edu/evaluating-resources>

Dassen M. (2006). *Internet en facility management, vanzelfsprekend!* Facto magazine.

De Jong B., van Diepen C., Kok H., Jansen P., van Schaik B., & van der Spil T. (2013) *De facilitaire regieorganisatie in bedrijf*. Vakmedianet: Alphen aan den Rijn.

De Jong J. F. (2013). *ICT-governance*. Amsterdamse Hogeschool voor de kunsten: Amsterdam.

De Rouw L. P., & Jager H. (2006). *Benut uw FMIS ten volle*. Facto magazine.

De Rouw L. P. (2015). *De servicedesk: Spin in het facilitaire web* (2^e herziende druk). Vakmedianet: Alphen aan den Rijn.

Drion B., & Van Sprang H. (2012). *Basisboek facility management*. Noordhoff: Groningen.

Hagen B. (2013, Mei 31) *Niet bezuinigen maar investeren in de servicedesk*. Opgehaald op 5 april 2018 van <https://www.computable.nl/artikel/opinie/beheer/4734794/1509029/niet-bezuinigen-maar-investeren-in-servicedesk.html>

Hoftijzer M., & Korte P. (2013) *Managementinformatiesysteem*. Noordhoff: Groningen.

In 't Veld C. (2014) *Sturen op managementinformatie*. Focus op verbeteren.

Jung C. (2009). *Opportunities to strengthen: The control function of the retained organization to assure the quality of service delivery by the SSC*. Fachhochschule für Technik und Wirtschaft Berlin University of Applied Sciences: Den Haag.

Maas W. A. (2013) *Facility management: Over organiseren en maatwerk binnen een veranderende context*. Vakmedianet: Alphen aan de Rijn.

Makridis V. (2017). *Strategische interventies en machtsdynamiek binnen de service triade*. Open universiteit Nederland.

Mulders M. (2014) *111 managementmodellen*. Groningen: Noordhoff.

Osterwalder A., & Pigneur Y. (2010) *Business Model Generatie: Een handboek voor Visionairs, Game Changers en Uitdaggers*. Kluwer: Deventer.

Overheid (2017) *Financiële arbeidsvoorwaarden: verlengde cao MBO 2016-2017*. Opgehaald op 8 juni 2018 van <https://www.aob.nl/wp-content/uploads/2017/04/Financi%C3%A4le-arbeidsvoorwaarden-verlengde-cao-mbo-2016-2017.pdf>

Rijntjes R. (2009). *Verbetering van de interne dienstverlening door de afdeling Informatie en Ondersteuning*. Universiteit Twente: Twente.

Sanne (2016, november 10) *Het ideale budget voor kantoormeubilair: wat zijn de kosten per werkplek?*. Opgehaald op 8 juni 2018 van <https://www.officacity.nl/blog/ideale-budget-kantoormeubilair-kosten-per-werkplek/>

Schuthof B. (2006). *Het facilitair meldpunt*. Facto magazine.

Smit I. (2008). *A study on the added value of Facility Management*. Universiteit Wageningen: Wageningen.

Smits E., & Von Saher E. (2002) *Op zoek naar betrouwbare managementinformatie*. Tijdschrift Controlling.

Springest (2018) *Facilitair Servicedesk Medewerker*. Opgehaald op 8 juni 2018 van <https://www.springest.nl/possible-opleidingen-nl/facilitair-servicedesk-medewerker#beschrijving>

Springest (2018) *Informatiesystemen Foundation*. Opgehaald op 8 juni 2018 van <https://www.springest.nl/pinkeducation/informatiesystemen-foundation#beschrijving>

Staelens D. (2011) *Het bundelen van facilitaire processen*. Universiteit Gent: Gent.

Van der Stouwe L. (2010) *Het inrichten van intern incidentenbeheer op een servicedesk* (Bachelorscriptie). Facility management, Haagse Hogeschool: Alphen aan den Rijn

Van Veen R. (2009) *Regievoeren doe je zo!* Facto magazine

Venmand D. (2016) *NCF index kantoren 2016*. Naarden: NFC index

Verhoeven (2008). *Wat is onderzoek?* Den Haag, Nederland: Boom Lemma.

Vleeshouwer L. (2017, Augustus 1). *De steekproef in je scriptie*. Geraadpleegd op 23 maart 2018, van <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/steekproef-in-je-scriptie/>

Westhoek A. (2009) *Samen de slag maken: Onderzoek naar het opzetten van een centraal meldpunt voor de interne klant van de ondersteunende diensten binnen gemeente Katwijk* (Bachelorscriptie). Facility management, Haagse Hogeschool: Katwijk.

Willemse H., & Veeke R. (1999). *Jaarboek facility management informatie systemen*. Samson

Bijlage

Bijlage I	– Zoekproces
Bijlage II	– Moving fase model Lewin
Bijlage III	– Operationalisering kernbegrippen
Bijlage IV	– Literatuuronderzoek A. Boomdiagram B. Stappenplan C. Flowchart
Bijlage V	– Enquête A. Verzonden mail B. Introductie bij de enquête C. Vragenlijst
Bijlage VI	– Huidige situatie A. Interviewguide B. Interview C. Codeboom D. Samenvatting interview E. Analyse enquête
Bijlage VII	– Gewenste situatie A. Interviewguide B. Interviews C. Codeboom D. Samenvatting interview E. Analyse enquête
Bijlage VIII	– Advies A. Moving fase model Lewin B. Financiële consequenties

Bijlage I – Zoekproces

Zoals in paragraaf 2.1 vermeld is er een aantal kernbegrippen vastgesteld. Deze kernbegrippen zijn gedefinieerd in paragraaf 2.2. Het gaat om de volgende kernbegrippen:

- FMIS
- Servicedesk
- Managementinformatie
- Facilitaire processen

Om de juiste informatie te bemachtigen is er een zoekmethode vastgesteld. Tijdens het zoekproces is er gebruik gemaakt van de bouwsteenmethode, waarbij zoveel mogelijk zoektermen in één zoekactie worden gecombineerd. Deze keuze is gemaakt omdat de kernbegrippen een sterke relatie met elkaar hebben. De volgende zoektermen zijn toegepast:

- FMIS
- Servicedesk
- Managementinformatie
- Processen
- Facilitaire

Om er zeker van te zijn dat de gevonden literatuur een bijdrage kan leveren aan het onderzoek, zijn de zoektermen identiek aan de kernbegrippen. Daarnaast zijn er synoniemen en Engelse vertalingen van de zoektermen toegepast om het zoekgebied te vergroten. De gevonden literatuur is vervolgens gescand op de aanwezigheid van één of meerdere sleutelwoorden. Er is voor gekozen om dezelfde sleutelwoorden te gebruiken als de zoektermen. Op deze manier wordt de essentie van het zoekproces bewaakt. De zoekmachines die gebruikt zijn voor het zoekproces zijn:

- Google scholar
 - Saxion bibliotheek
- Databanken: Science direct
Ebsco

Naast het gebruik van gecertificeerde databanken is er gebruik gemaakt van vaktijdschriften en White papers afkomstig van: FMM, F-facts en Factomagazine.

Alle gevonden bronnen zijn getoetst aan de AAOCC-criteria:

- *Authority* In hoeverre is de auteur en/of organisatie/ uitgever gekwalificeerd en geloofwaardig?
- *Accuracy* Wat zijn validiteit en betrouwbaarheid van de informatie in publicatie?
- *Objectivity* Hebben de auteurs enig (persoonlijk) belang bij de informatie uit de publicatie?
- *Currency* Is de informatie volledig up to date?
- *Coverage* Is de informatie compleet en relevant?

In de onderstaande tabellen wordt weergegeven op welke wijze een drietal bronnen zijn getoetst aan de AAOCC-criteria.

AAOC- Criteria	Hoftijzer M. & Korte P. (2013) Managementinformatiesysteem. Noordhoff
Authority	Uitgever Noordhoff is een gekwalificeerde uitgever wat betreft informatieve literatuur.

Accuracy	Noordhoff is gekwalificeerde uitgever, dit houdt in dat de uitgever betrouwbare informatie publiceert.
Objectivity	De uitgever publiceert literatuur om kennis te delen met de lezers en heeft geen eigen belang bij de informatie.
Currency	Het boek komt uit 2013 en is gebruikt voor definiëren van managementinformatie, hetgeen in principe een niet aan tijd gebonden definitie betreft.
Coverage	De informatie is compleet en relevant, doordat er een geheel boek over gepubliceerd is. Daarnaast geeft de titel aan dat het boek relevant is voor het definiëren van het begrip <i>managementinformatie</i> .

AAOC- Criteria	Jung C. (2009). Opportunities to strengthen the control function of the retained organization to assure the quality of service delivery by the SSC. Fachhochschule für Technik und Wirtschaft Berlin University of Applied Sciences, Den Haag
Authority	De auteur heeft het onderzoek uitgevoerd als scriptie voor het verkrijgen van haar master aan de universiteit. De auteur is tijdens dit proces begeleid door Prof. Dr. Sören Dressler en Drs. Ing. Leon-Paul de Rouw, waardoor de auteur als geloofwaardig en gekwalificeerd wordt beschouwd.
Accuracy	De auteur gebruikt gecertificeerde bronnen en theorieën in haar onderzoek, waardoor het onderzoek betrouwbaar is.
Objectivity	De auteur heeft het onderzoek uitgevoerd om haar master te behalen. Er is eigen belang bij het slagen van het onderzoek. Echter, de auteur heeft geen belang bij de verkregen informatie van het onderzoek.
Currency	De scriptie komt uit 2009 en is gebruikt voor het definiëren van de servicedesk. Literatuur van 10 jaar oud is in dit geval niet te oud: Hoewel de servicedesk volop in ontwikkeling is, blijft de basis gelijk.
Coverage	De informatie is compleet en relevant. Het onderzoek is gericht op het verzekeren van de kwaliteit van dienstverlening met de servicedesk als hulpmiddel.

AAOC- Criteria	Dassen M. (2006). <i>Internet en facility management, vanzelfsprekend!</i> Facto magazine.
Authority	De uitgever is gespecialiseerd in het publiceren van vakinformatie voor professionals. Met de focus op facility management, huisvesting en facilitaire inkoop.
Accuracy	De uitgever is onderdeel van een grotere organisatie, maar onafhankelijk. Het publiceren van onbetrouwbare informatie is het niet in hun belang.
Objectivity	De uitgever is een onafhankelijk multimediaal platform en heeft geen commercieel belang bij de publicatie.
Currency	De publicatie komt uit 2006, waardoor de currency in het geding komt. Echter, er is alleen informatie gebruikt over het toepassen van FMIS en niet over de

	mogelijkheden met betrekking tot de technologie. Informatie met betrekking tot de technologie is erg verouderd, maar het toepassen van FMIS niet.
Coverage	De informatie is compleet en relevant. De publicatie is gericht op het toepassen van FMIS en gebruikt voor het definiëren van FMIS.

Bijlage II – Movig fase model Lewin

Het moving fase model van Lewin gaat ervanuit dat een verandering een verstoring is in het dagelijkse leven. Zodra de verandering noodzakelijk is zal de organisatie veranderen van de ene naar de andere situatie.



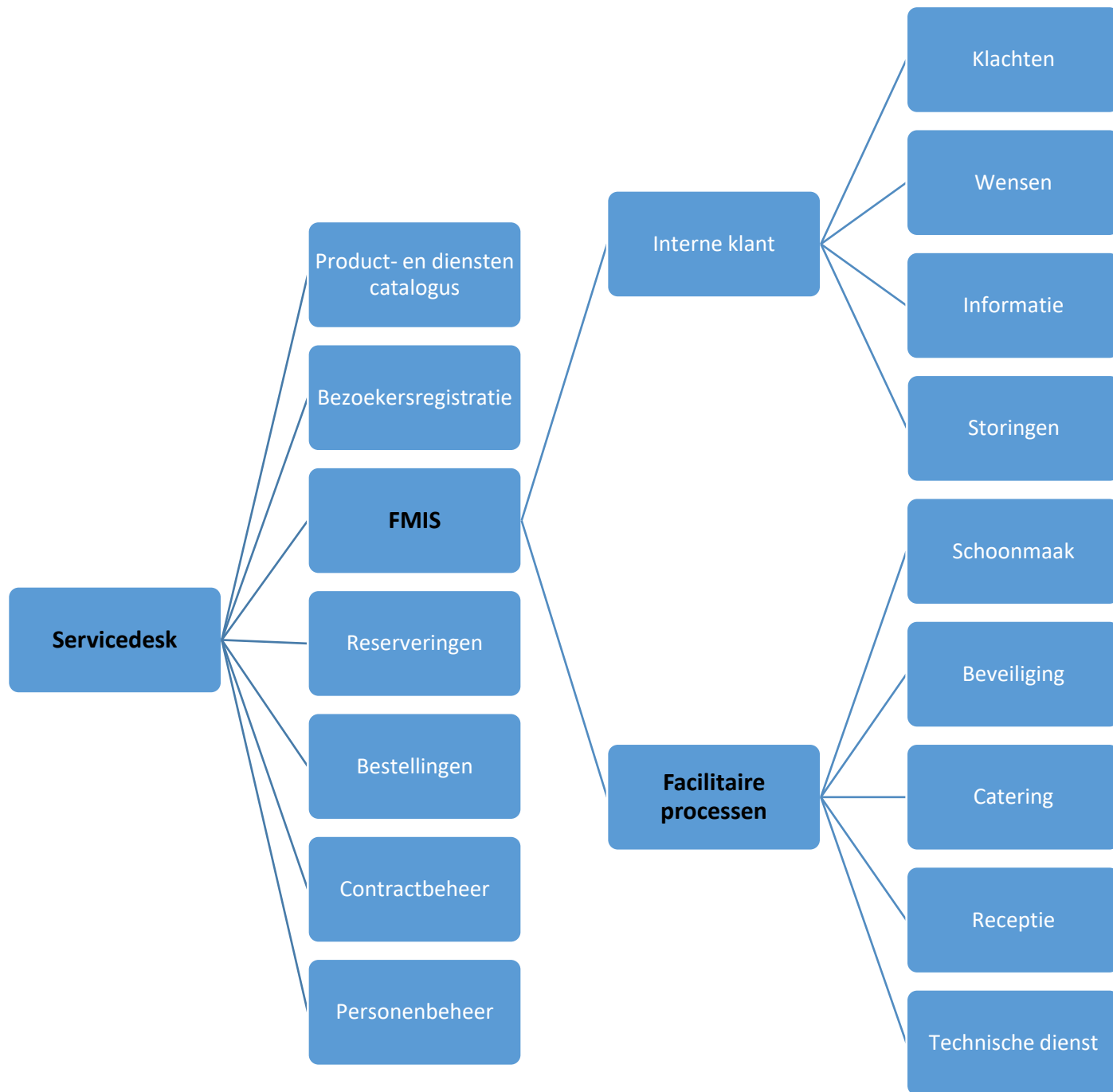
Het model van Lewin gaat uit van drie fases namelijk *unfreeze*, *change*, *freeze*.

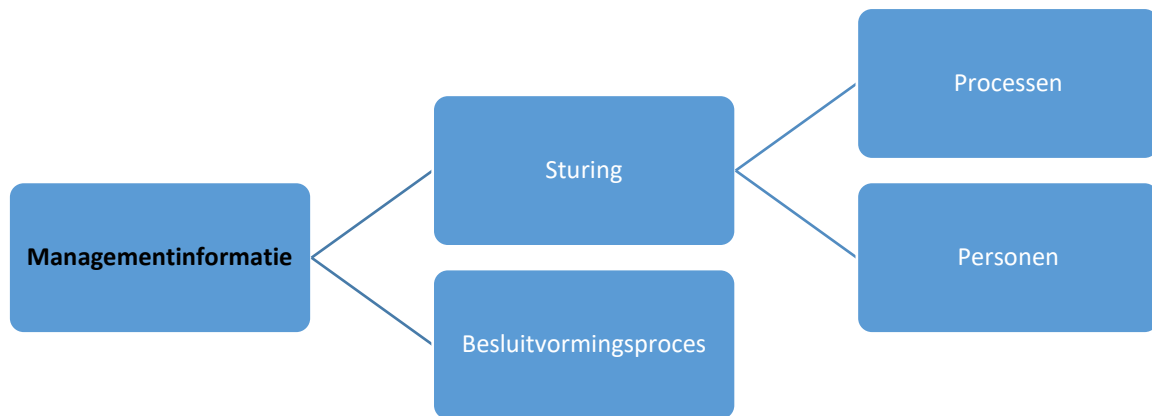
Als de verandering gepland wordt, ontdooit (*unfreeze*) de oude situatie, waarna de omgeving in beweging komt om vervolgens de situatie te bevriezen (*freeze*).

In de *unfreeze*-fase moeten de mensen zich gaan realiseren dat er een verandering aan komt, waar mensen over het algemeen erg onzekere gevoelens van krijgen. In de *change*-fase wordt de verandering doorgevoerd; daarin weet men wat er moet gebeuren om de verandering uit te voeren. In de *freeze*-fase worden de laatste veranderingen uitgevoerd en de verandering wordt vastgezet.

Bijlage III – Operationalisering kernbegrippen

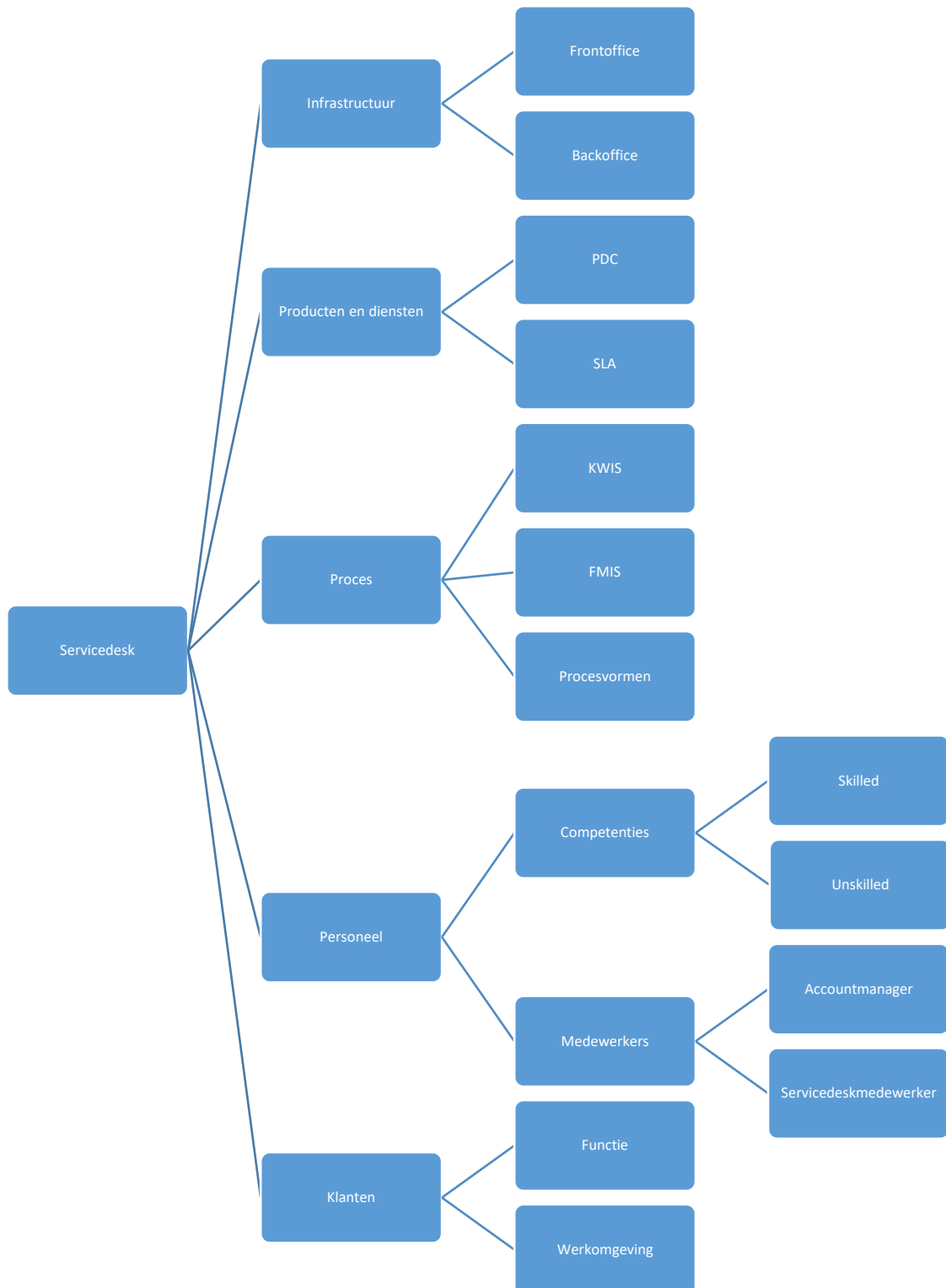
De kernbegrippen zijn zwart geaccentueerd.





Bijlage IV – Literatuuronderzoek

A. Boomdiagram

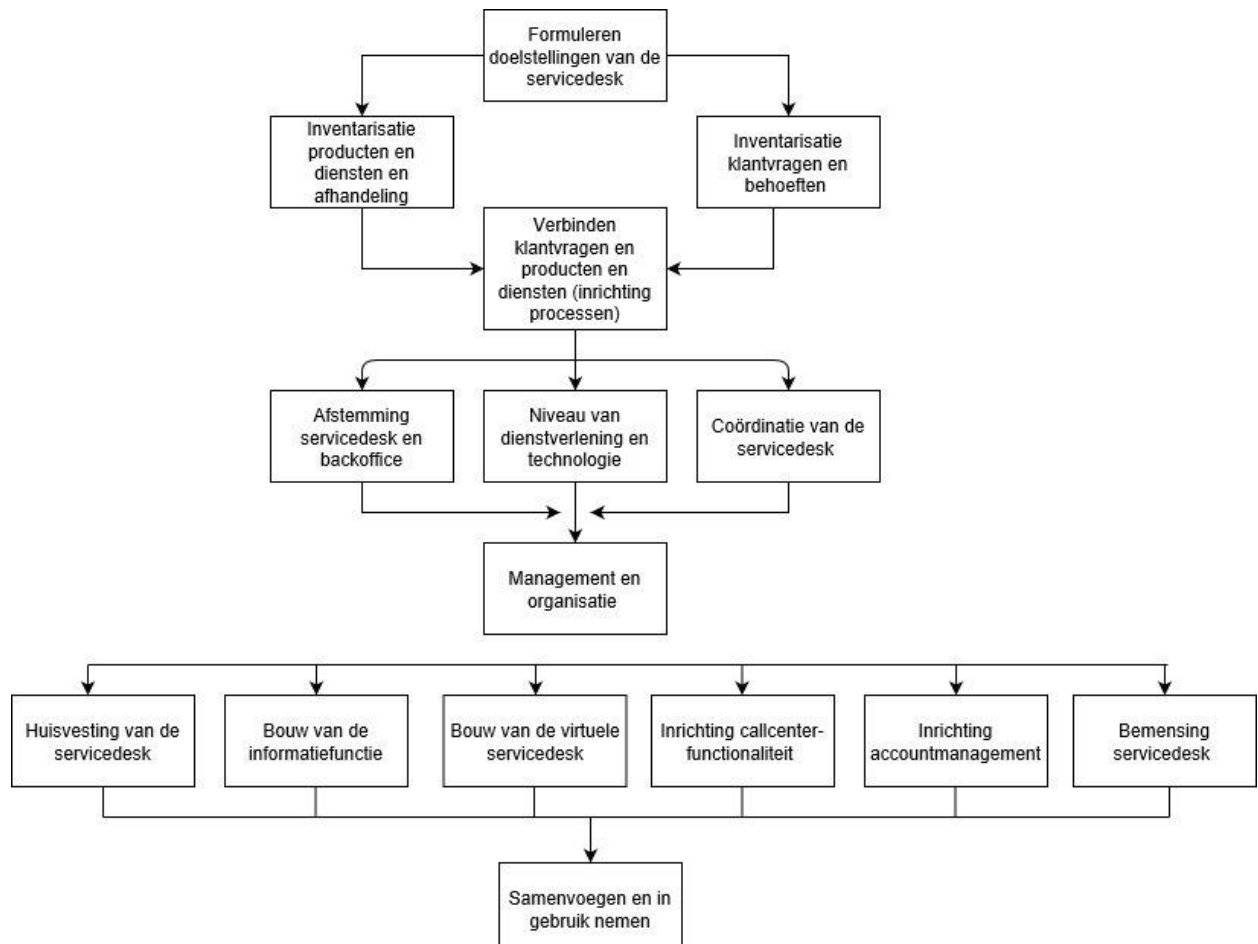


B. Stappenplan

Het stappenplan van De Rouw (2015, p. 59–60) bestaat in hoofdlijnen uit de volgende onderdelen:

- Ambitie en taken
 - o Formulering van doelstellingen en missie
- Afstemming servicedesk en backoffice
 - o Inventariseren producten en diensten en afhandelingsniveau
 - o Inventariseren klantvragen en klantbehoeften
 - o Verbinden van klantvragen, producten en diensten
 - o Bepalen van de afstemming tussen servicedesk en backoffice
 - o Keuze distributiekanaal en technologie
 - o Coördinatie van de servicedesk
- Ontwerp
 - o Management en organisatie van de servicedesk
- Bouw en inrichting
 - o Huisvesting van de servicedesk
 - o Bouw van de informatiefunctie
 - o Bouw van de virtuele servicedesk
 - o Bouw van de callcenterfunctionaliteit
 - o Inrichting van de accountmanagement
 - o Bemensing van de servicedesk
- Ingebruikname
 - o Samenvoegen en in gebruik nemen van de servicedesk

In de onderstaande afbeelding wordt het stappenplan grafisch weergegeven.



Afbeelding 1 – *Stappenplan* (De Rouw, 2015, p. 61)

C. Flowchart

Activiteit	Toelichting	Flowchart	Wijziging in FMIS
Intake en invoer gegevens	Medewerker servicedesk zoekt de juiste standaardmelding.	<pre> graph TD A([Melding]) --> B[Intake en invoer melding] B --> C{storing opgelost} C -- einde --> D[einde] C -- Nee --> E{Spoed} E -- Ja --> F[Direct contact opnemen met de uitvoerder] E -- nee --> G[Klant informeren dat storing in behandeling is] F --> H[Storing verhelpen] G --> I[Werkorder naar interne / externe uitvoerder] I --> H H --> J[Terug melden naar servicedesk] J --> K[Gereed melden klant] K --> L[Einde] </pre>	Doordat de standaardmeldingen zijn ingevoerd in FMIS, zijn veel gegevens al ingevuld en hoeft de medewerker servicedesk slechts nieuwe gegevens in te voeren. De te stellen vragen staan beschreven in de standaardmelding.
Stellen vragen	Medewerker servicedesk stelt standaardvragen om te kijken of de storing zo kan worden opgelost.		In de standaardmelding staat wie (interne/externe uitvoerder) de storing dient op te lossen.
Spoed	Indien de melding spoed heeft (direct afgehandeld dient te worden) wordt de uitvoerder gebeld. De uitvoerder gaat direct de storing verhelpen.		
Verantwoordelijke controleert binnengekomen orders	Van de melding wordt automatisch een werkorder gemaakt.		De verantwoordelijken kunnen de orders opvragen in de module Werkorders
Terug melden	Na het verrichten van de werkzaamheden meldt de backoffice 'gereed' aan de servicedesk door de opdrachtbon binnen het gestelde tijdpad afgetekend terug te geven aan de servicedesk		Ook terugmelden indien de uitvoerder het niet (tijdig) kan oplossen. De uitvoerder geeft op de opdrachtbon de oorzaak van de storing aan. Als de doorlooptijd verandert, wordt de klant hiervan op de hoogte gesteld.
Gereed-melding aan klant	De medewerker servicedesk stuurt een gereed-melding naar de klant.		Mailing gereed-melding.

Tabel – Flowchart (De Rouw, 2015 p. 30)

Bijlage V - enquête

A. Verzonden mail

Beste Collega's,

Mijn naam is Sela Rijsbosch, sinds februari 2018 ben ik begonnen met mijn afstudeerproject bij de afdeling facilitaire dienst van Landstede Harderwijk.

Voor mijn afstudeerproject ben ik bezig met een onderzoek naar het inrichten van een facilitaire servicedesk met als doel de facilitaire dienst te verbeteren.

Voor mijn onderzoek wil ik jullie vragen om een enquête in te vullen. Deze kun je openen via de onderstaande link. Het invullen/aanvinken van de enquête duurt ongeveer **5 minuten**. **Mede hierdoor wordt mijn onderzoek betrouwbaar en compleet.**

<https://www.surveio.com/survey/d/S7W7K5J2G4U9C7A1L>

Mocht je vragen hebben of kennis willen maken met mij, ik ben van maandag tot en met vrijdag 9:00 tot 15:00 aanwezig in het kantoor van Jort Jansen G071.

Met vriendelijk groet,

Sela Rijsbosch



B. Introductie bij de enquête

Beste,

Mijn naam is Sela Rijsbosch, facility management studente. Ik ben dit jaar begonnen aan het laatste onderdeel van mijn studie, waarbij ik een onderzoek uitvoer voor de facilitaire organisatie van Landstede Harderwijk.

Het onderzoek is gericht op het inrichten van een servicedesk, om zo de facilitaire processen te verbeteren. De servicedesk dient als een centraal meldpunt voor alle facilitaire vragen. De facilitaire diensten bestaan uit: receptie, conciërges, beveiliging, catering en schoonmaak.

Het eerste gedeelte van de enquête is gericht op het achterhalen van achtergrondinformatie van u als respondent. In het tweede gedeelte worden er een aantal vragen gesteld over de huidige situatie omtrent facilitaire vragen. Het laatste gedeelte vragen is gericht op het achterhalen van de wensen en behoefte met betrekking tot facilitaire vragen,

Met uw deelname aan de enquête zult u mij, de facilitaire organisatie maar ook u zelf enorm helpen. Het invullen van de enquête duurt circa 5 minuten.

Bij voorbaat dank.

C. Vragenlijst

Achtergrondinformatie

1. Geslacht?

- ☐ Man 1
- ☐ Vrouw 2

2. Afdeling?

.....

3. Functie?

.....

Opgedeeld in:

- Docent 1
- Teamleider 2
- Administratie 3
- Facilitaire dienst 4
- Overig 5

4. Dienstjaren bij Landstede?

- ☐ 0 tot 2 jaar 1
- ☐ 2 tot 5 jaar 2
- ☐ 5 of meer jaar 3

Huidige situatie

5. In hoeverre bent u tevreden over de facilitaire dienst?

Cijfer van 1 tot en met 5

6. In welke mate maakt u gebruik van de facilitaire dienst?

- ☐ Nooit 1
- ☐ Soms 2
- ☐ Vaak 3

7. Ik weet waar ik moet zijn voor facilitaire vragen.

- ☐ Eens 1
- ☐ Oneens 2

8. Ik ben wel eens doorgestuurd met een facilitaire vraag, omdat ik bij de verkeerde persoon was.

- ☐ Eens 1
- ☐ Oneens 2

9. Als ik een vraag heb, waarbij meerdere facilitaire diensten (schoonmaak, receptie conciërges, catering, beveiliging) betrokken zijn ga ik elke afdeling langs.

- ☐ Eens 1

- Oneens 2

10. De facilitaire afdelingen werken onderling goed samen.

- Eens 1
- Oneens 2

11. Ik weet wie het centrale aanspreekpunt is voor alle facilitaire afdelingen.

- Eens 1
- Oneens 2

12. Mits er net geantwoord is met: eens. Wie is het aanspreekpunt volgens u?

.....

Opgedeeld in

- Onbekend 0
- Jort Jansen 1
- Bert Dame 2
- Overig 3

13. Ik weet welke producten en diensten ik kan aanvragen bij de facilitaire dienst.

- Eens 1
- Oneens 2

14. Hoe vaak maakt u gebruik van de onderstaande diensten?

- | | | | |
|---|---------|--------|--------|
| Algemeen (storingen, reserveringen, receptie e.d.) | ○ Nooit | ○ Soms | ○ Vaak |
| | 1 | 2 | 3 |
| Maatwerk (projecten, verhuizingen, verbouwingen e.d.) | ○ Nooit | ○ Soms | ○ Vaak |
| | 1 | 2 | 3 |

15. Rangschik uw meest voorkomende facilitaire vragen.

- Klacht 1
- Wens 2
- Informatie 3
- Storing 4

16. Rangschik de meest voorkomende wijze waarop u uw facilitaire vraag stelt.

- Mail 1
- Telefonisch 2
- Persoonlijk 3

17. Mist u een wijze waarop u kunt communiceren met de facilitaire dienst, zo ja welke?

.....

18. Ik ben tevreden over de bereikbaarheid van de facilitaire dienst.

- Eens 1
- Oneens 2

19. Ik ben tevreden over de afhandelingsprocedure van een facilitaire vraag.

- | | | |
|---------------|----------|------------|
| Snelheid | ○ Eens 1 | ○ Oneens 2 |
| Kwaliteit | ○ Eens 1 | ○ Oneens 2 |
| Communicatie | ○ Eens 1 | ○ Oneens 2 |
| Betrokkenheid | ○ Eens 1 | ○ Oneens 2 |

20. De status van een facilitaire vraag wordt met mij gedeeld.

- Eens 1
- Oneens 2

21. Heeft u nog op- of aanmerkingen met betrekking tot de huidige facilitaire dienstverlening?

.....

Gewenste situatie

22. De facilitaire dienst moet zichzelf verbeteren.

- Eens 1
- Oneens 2

23. Er moet één centraal meldpunt zijn voor alle facilitaire vragen.

- Eens 1
- Oneens 2

24. De facilitaire dienst moet een besluitvormende rol hebben over uw facilitaire vraag.

- Eens 1
- Oneens 2

25. Een centraal meldpunt voor alle facilitaire vragen moet zichtbaar (bijvoorbeeld bij de receptie) aanwezig zijn.

- Eens 1
- Oneens 2

26. De facilitaire dienst moet via connect een selfservice punt oprichten.

- Eens 1
- Oneens 2

27. Er moet een lijst met mogelijke antwoorden en vragen (Q&A) beschikbaar zijn met betrekking tot facilitaire vragen.

- Eens 1
- Oneens 2

28. Ik wil weten welke producten en diensten geleverd kunnen worden door de facilitaire dienst.

- Eens 1
- Oneens 2

29. Rangschik de wijze waarop u de facilitaire dienst het liefst bereikt.

- Connect
- Mail
- Telefonisch
- Persoonlijk

30. Ik wil dat de status van een facilitaire vraag met mij gedeeld wordt.

- Eens 1
- Oneens 2

31. Rangschik de wijze waarop u wilt dat de facilitaire dienst met u communiceert over facilitaire vragen.

- Connect 1
- Mail 2
- Telefonische 3
- Persoonlijk 4

32. Rangschik de vaardigheden die u verwacht van een centraal meldpunt van de facilitaire dienst.

- Kennis 1
- Flexibiliteit 2
- Communicatie 3
- Betrokkenheid 4

33. Heeft u nog suggesties met betrekking tot het verbeteren van de facilitaire dienst?

.....

Bijlage VI – Interview huidige situatie

A. - Interviewguide

Topiclist

Topic	Subtopic	Sub subtopic
Infrastructuur	Frontoffice	
	Backoffice	
Personeel	Competenties	
	Medewerkers	
Product en diensten	PDC	
	SLA	
Klant	Functie	
	Werkomgeving	
Proces	Procesvormen	
	KWIS	

Interviewguide

Interviewer : Sela Rijsbosch
Geïnterviewde : Bert Dame
Functie : Hoofd conciërge
Organisatie : Landstede Harderwijk
Afdeling : Facilitaire dienst

Introductie

- Bedanken
- Onderwerp interview
- Resultaten interview
- Audio opnamen
- Duur interview

Beginvraag

Hoe zou je de huidige situatie omtrent KIWS kunnen beschrijven?

Topic – Infrastructuur

Hoe ziet de huidige infrastructuur voor het maken van een melding er uit?

Frontoffice

Bij wie worden de meldingen gemaakt?

Hoe worden de meldingen gemeld?

Hoe wordt er omgegaan met een gemelde melding?

Backoffice

Wordt er terug koppeling gegeven aan de klant over de melding?

Is er een functioneel emailadres?

Topic – Personeel

Hoe ziet de personeelsverdeling eruit?

Competenties

Over welke competenties moet het personeel beschikken?

Medewerkers

Hoeveel medewerkers moeten er per dag aanwezig zijn?

Topic – Producten en diensten

Zijn alle aangeboden producten en diensten vast gesteld?

PDC

Is er een document voor de klant waarin duidelijk wordt welke producten en diensten er zijn/

Moeten jullie wel eens flexibel handelen na aanleiding van een aanvraag?

Topic – Klant

Wie is jullie klant?

Is er onderscheid te vinden in de wensen van de klant?

Kan de klant opgedeeld worden in verschillende klantgroepen?

Topic – Proces

Hoe zit het huidige proces van een melding eruit?

Wordt er onderscheid gemaakt per melding door de KWIS?

Wordt er een onderscheid gemaakt in routine, planmatige of ad-hoc meldingen?

B. - Interview

Bert Dame, Landstede Harderwijk

Gecodeerd

Fragment 1.1

SP1	Ehh nou ik doe dan onderzoek naar het inrichten van de servicedesk. En daarvoor wil ik graag weten hoe de huidige situatie in elkaar zit. Hoe is het huidige proces van een klant heeft een vraag tot hoe wordt het opgelost.
SP2	In principe hoe het nu is laten we iedereen mailen, voorheen hebben we gehad dat iedereen het tegen ons zei, maar dat ging mis. Omdat je op de gang allerlei dingen aant doen bent. Dus dat ging niet goed, op een gegeven moment zijn we er mee begonnen om te zeggen van he jongens mail het. En dat zeg ik nog steeds tegen de jongens laat ze alles mailen. Dat komt centraal binnen bij FD Harderwijk, Andries beantwoordt de vragen en ik plan ze in. Die combinatie is niet altijd even makkelijk, want Andries zegt we komen der aan, terwijl ik zeker weet dat dat nog niet kan. Dus daar zou nog wat verbetering kunnen zijn, maar het loopt al wel beter, want elke morgen als wij aan de koffie zitten dan zeggen we jongens wat hebben we vandaag en wat kunnen we doen. En dan eens in de zoveel tijd loop één van ons het naar het boek. We hebben een boek, al die mails komen in een boek, wat nog gedaan moet worden en wat afgewerkt is. Die mails lopen we van tijd tot tijd eens door, van jongens kunnen we dit a la minute en dan worden ze gedaan. Terplekke of laten we dat morgen doen, met de gymzaal dan moeten we het echt afspreken. In lokalen spreek je dan af van te voren, omdat dat niet altijd kan. Andere klussen proberen wij, dat is mijn streven tenminste en die zijn er ook wel aardig mee eens, om die binnen een uur weg te hebben. Dat is eigenlijk het streven, waar we op hopen. En sommige dingen kan dan niet omdat je er gewoon niet in kan, maar dat is eigenlijk de doelstelling.
Code	Procesbeschrijving, serviceniveau, backoffice

Fragment 1.2

SP1	En als het niet kan dan geef je ook terugkoppeling aan de klant van het duurt iets langer?
SP2	Ja, het duurt iets langer of wij moeten daar speciale dingen voor hebben en die moeten we nog halen en dan komt maken we opnieuw een afspraak. Van jongens we hebben spullen in huis, wanneer kunnen jullie. En meestal wordt dat de dinsdag middag, want dan hebben ze vergadering de hele middag. Dan hebben wij de vrijheid om binnen school, iets makkelijker om wat dingen te doen
SP1	Omdat er dan geen lessen zijn in principe
SP2	Ja, dan zitten ze allemaal in vergadering dat scheelt gewoon voor ons. Want door de weeks anders kun je der nooit 9 van de 10 keer nooit bij.
Code	Communicatie afhandelingsproces

Fragment 1.3

SP1	En dat kom dan allemaal binnen om één centrale mail van de FD, dus als Andries er niet is dan pak jij dat op. Want jullie hebben ook een soort functie verdeling onderling toch. Andries doet die mail, jij plant het in.
-----	--

SP2	Ja, in principe ben ik hoofdconciërge, maar goed ik ga er niet heel strak boven op zitten op die functie. Maar goed Andries is een type dit zit graag achter zijn computer en ik ben een type dat graag op de werkvloer is. Andries die zit nog wel graag, dus die pakt dat in principe op. Wij moeten er wel aandenken als die een keer niet is. Hij zet ook alles in de agenda ook al die zelf naar het ziekenhuis moet. Maar dan pakken wij het gewoon op smorgens om 8 uur en stappen wij dan gewoon in.
Code	Werkverdeling

Fragment 1.4

SP1	En voor de rest wordt er niet gemonitord of gekeken van he zovaak hebben we deze vraag nu gehad kunnen we hier wat ehh.
SP2	Nee, het wordt gewoon a la minuut. Het is voor ons nu een sport om het boek zo lang mogelijk dat boek leeg te houden. Dat we in principe alles wat gedaan moet worden.
SP1	En dat is haalbaar?
SP2	Ja , dat is nog steeds haalbaar. Er zijn periodes dan wordt het heel moeilijk, zoals nu hebben we het heel rustig, dat zeg ik heel eerlijk. Maar goed nu zitten we allemaal dicht tegen diplomering aan, en wordt er weinig meer opgestart. Zo meteen als die diplomering aan de gang gaan dan wordt het weer wat drukke. Want dan moeten ze allemaal weer en net voor de vakantie is het een gekkenhuis. Dan moet alles weer weg en moet alles weer opgeruimd worden en dan doen ze heel veel een beroep op ons. Maar goed dat weet je dat zijn gewoon van die cyclussen die je hier binnen school hebt.
Code	Bedrijfsdrukke

Fragment 1.5

SP1	En daar plan je ook op in met personeel.
SP2	Ja absoluut.
SP1	Want hoeveel mensen hebben je normaal per dag lopen?
SP2	Wij lopen altijd met zijn 4 ^e . alleen van verschillende tijden. Zoals Henk die begint heel vroeg en die gaat heel vroeg naar huis en Remco die begint wel een later. Die komt dan om hal 2 en die blijft tot 11 uur. Ik loop eigenlijk als enigste eigenlijk en Andries misschien van 8 tot half 5. Dus we hebben er eigenlijk twee die er de hele dagen zijn en de rest varieert van avonds en smorgens.
Code	Personeelsbezetting

Fragment 1.6

SP1	Ja, dat is een beetje afhankelijk van de evenementen en.
SP2	En dat gaat dan straks met de diplomering helemaal om. Dan doet Remco alleen alle diplomeringen, dat is dan twee en een halve week elke avond werken. Dat is best zwaar best heftig. En dan komt er één bij. Want vorig jaar hebben Rik en hij dat gedaan, en dat kan ook. Want dan ging de ene de Nuon zaal in en de andere het pand afsluiten bijvoorbeeld als de meeste mensen al weg waren. Maar goed nou krijgen we er dus stages bij of de jongens van de beveiliging, die gaan het schooltje dicht gooien of Bert

	van Asselt de Avond conciërge komt daar bij. Die gooit het dan dicht, want hij draait dan de nuon zaal.
Code	Werkverdeling, bedrijfsdrukte, personeelsbezetting

Fragment 1.7

SP1	Oja, met audio-visueel ook. En dat is dan een evenement, dat word dan van te voren in gepland.
SP2	Dat heb ik dus allemaal nu rond staan. Daar zijn we dus zo goede maand geleden mee begonnen, want dat willen we graag zo vroeg mogelijk weten. Dan wordt alle zalen in gepland, dat hebben we dit jaar voor het eerst zelf gedaan. Want dat mocht tenminste kon nooit laat ik het zo zeggen. En nu hebben we zelf alle ruimtes ingepland. Omdat wij omdat ik vind dat wij ruimtes beheren en mensen geven aan ik heb die en die dag een diplomering en dan zetten ze soms 2 diplomeringen binnen een half uur achter elkaar. Nou dan heb je A niet meer compleet en B heb je de rotzooi niet aan de kant. En de gene moet ook nog eten. Dus daar hebben we iets meer tijd tussen getrokken en die mogelijkheid hadden we omdat nu te doen.
Code	Procesbeschrijving evenement

Fragment 1.8

SP1	En dan werk je ook samen met de schoonmaak en de catering. Om er voor te zorgen dat alles.
SP2	Ja, die hebben ook die mail dan. Die hebben ze ook gekregen, van dat ga je verwachten van die dag, want ook die zitten smorgens om 8 uur of der naar even jongens van dit moet zo en dit moet zo. Meestal lopen we wel elke dag bij elkaar langs van weet je dat die en die diplomering is. en zij komen ook wel eens van die zaal iemand, zodat het strak blijft. En dan proberen we meestal wel net voor die tijd even twee man er door trekken of we doen het zelf even heel snel met een stofzuiger. Zodat alles weer strak is, daar hechten we wel heel veel waarde aan.
SP1	Ja gewoon even het ergste weg halen.
SP2	Ja gewoon even stofzuigen ergste weghalen, stoelen weer recht. Het moet weer strak klaar staan voor de volgende groep.
Code	Onderlinge samenwerking

Fragment 1.9

SP1	Der zit ook catering bij toch, dat is uit besteed. Werkt dat dan op een andere manier samen of?
SP2	Nou in principe wij zorgen alleen voor de zalen. En van elk cluster is er een aanspreekpunt die die diplomering moet regelen. Dat cluster regelt zelf de werkzaamheden van Albron, wat ze daarvan willen hebben. Want daar hangt een heel groot financieel plaatje aan en wij kunnen niet kijken wat men te besteden heeft. Albron heeft daar verscheidene dingen in die ze aan kunnen bieden en daar hangt dan een prijskaart aan. En daar kunnen ze dan zelf uit kiezen. Bij ons vragen de mensen alleen voor adio visuele dingen. En een stukje begeleiding, want er zijn mensen van de

	verzorging die daar diplomeert. En dan komen er een hoop bewoners mee, van een verpleegster of wat dan ook. Ja dan komen mensen in rolstoelen en dat gooien zedan wel bij ons neer. Van Jongens kunnen jullie er even voor zorgen dat die mensen daar komen en daar verzorgen wij dan voor.
SP1	Dat melden ze dan wel van te voren.
SP2	Ja, 9 van de 10 keer melden ze dat. Ja, wij snappen weten als verzorging diplomeert dan weet je van jongens er zullen wel wat meet komen. Dus dan weet, dan sta je gewoon klaar beneden met drie man en dan van je ze op en breng je ze naar boven. En met hier de speciale lift naar de zaal.
Code	Onderlinge samenwerking klant, dienstverleningsaanbod.

Fragment 1.10

SP1	En er zijn dan bijvoorbeeld diplomering, je zegt al van wij bieden die aan qua audio en visueel ondersteuning, maar is er vastgelegd wat voor, waar jullie mee kunnen helpen en hoe jullie.
SP2	Nee, in principe zijn de mogelijkheden onbegrensd. Wij adviseren wel van mensen die komen, van Bert ik heb een presentatie. Wij zeggen dan wel direct die wil ik twee dagen van te voren hebben. Niet op de dag zelf en een uur van te voren. Dat weten ze ook, daar zijn we keihard is, want dat is nog wel eens mis gegaan in het verleden. Die willen we gewoon twee dagen van te voren hebben end ie proberen we uit. Eventueel zoeken we er muziek bij of wat anders. En dan zetten we hem klaar. En als zij dan komen dan vragen we het aanspreekpunt vragen we of die komt dan laten we wat delen zien. Met hoe wij denken dat het het beste is en dan meestal met afstemming. Sommige zeggen van helemaal goed gaan en die willen hem helemaal niet zien en zeggen we geloven je. Andere zegt ik wil nog wel wat dingen zien en dan laten wij het zien en dat gaat Remco dan doen. Die kleed dat helemaal aan.
Code	Dienstverleningsaanbod, PDC

Fragment 1.11

SP1	En qua gewoon als je mail binnen krijgen en dat soort diensten die jullie geven is dat. Is daar iets in begrensd. Of is het gewoon van ehh.
SP2	Eigenlijk niet. Er zijn sommige dingen dat voor mij te ver gaat. Er kan bij mij een hele hoop, maar net als van de week. Moesten voor iemand tuin meubels halen voor prive, nou daar heb ik dan zelf heel veel problemen mee. Dat laat ik dan eerst aan Jort vragen, want hij is toch de baas. Dan laat ik de gene, dat was dan voor Gerda in dit geval zeg ik eerst naar Jort. Als ik geen goedkeuring krijg dan is het klaar en doe ik het niet. Want dan ben je prive bezig in de baas zijn tijd en daar heb ik zelf heel veel problemen mee. Ik vind niet helemaal niet erg om even, zoals Jort heb ik net ook naar de garage gebracht, dat maakt ook niet uit. Maar in principe kan bij mij alles, maar heel af en toe wil ik wel even ruggenspraak hebben van is het wel goed.
	Ja, en je hebt nooit is dan een prive setting ook nog, ook daarnaast heb je ook wel eens dat een docent iets aanvraagt dat niet prive setting gericht is en dat je ook denkt die

	moet ik wel even gaan afstemmen met Jort. Ik denk niet dat je hier gewoon gaten in de uren mag boren om wat op te hangen?
	Ja, mogen we allemaal wel. Daar is Jort heel makkelijk in, absoluut. In principe zoals het nu ligt mag ik gewoon voor duizend euro gewoon halen aan rotzooi per dag. Dat vertrouwen heeft die in me en daar ben ik ook wel blij om. Maar goed hij weet ook wel ik ga niet zoveel bonus halen.
Code	Dienstverleningsaanbod, accountmanager

Fragment 1.12

SP1	En je hebt ook nooit iets van he die docent, die vraagt nu dit aan dat is toch wel een hoog bedrag.
SP2	Dan schuif ik het gewoon door naar Jort. Dan zeg ik Mail maar naar Jort. En Jort komt dan 9 van de 10 keer terug, met die kan wel en die kan niet. En dan hebben we gewoon even een kort overleg en dan is dat klaar.
SP1	Oke, dus eigenlijk heel simpel.
SP2	Ja, lijntje heel kort houden, daar houden we van allebei.
Code	Accountmanager, backoffice

Fragment 1.13

SP1	En heb je dan nog een bepaalde type klant dat je zegt van deze komen heel vaak bewijzen van secretariaat of juist docent komen heel vaak. En daar spelen we ook op in of.
SP2	Nee, er zijn klanten die heb je, die hoor je nooit. Die hoor je echt nooit en die komen dan een keer, daar loop je wel een stapje harder voor, mag eigenlijk niet, maar dat is gewoon zo. En je hebt er bij die om elk wisje wasje lopen zeuren, die wachten iets langer. Mag officieel niet, maar het is gewoon zo. Wij hebben hier één op de afdeling en voor elk schroefje loopt die te zeuren. En als je hem uitlegt daar hebben we even geen tijd voor of je staat achter op de lijst want we allemaal dingen te doen. Dan heeft die er ook wel begrip voor, aar 9 van de 10 keer heeft die er geen begrip voor en begint die te schreeuwen. Ja, had allang geregeld moeten worden.
SP1	Nou ik neem aan dat je ook wel mensen hebt die vaker komen omdat ze vaak ook echt wel wat serieus nodig hebben. Die gewoon meer met jullie te maken hebben.
SP2	Jawel, die zijn er ook wel. Maar die dingen probeer je altijd binnen ene uur weg te krijgen.
Code	Snelheid afhandelingsproces, klanttypen

~~Dat valt gewoon weer onder.~~

~~Ja absoluut.~~

Fragment 1.14

SP1	En eeh kijk je ook hou je ook rekening met een melding die een ja vraag of klacht of wens is of dat het een storing is. Deel je daar ook op in, als je dan die map hebt van, he dit moeten we snel oplossen want dit is ene klacht of dit is een storing.
------------	--

SP2	Klachten hebben we eigenlijk niet zo heel veel. Of ze zeggen het niet tegen ons dat kan ook. Maar in principe als ze ene klacht hebben komen ze naar mij persoonlijk. En dan ga ik daar gewoon mee in discussie, waarom en hoe dat kan. Maar dat is nog sinds de 14 jaar dat ik hier loop, maar heel weinig gebeurt. Daar ben ik heel blij om. Maar er zijn wel mensen, of je hoort het via Jort. Maar goed dan hebben ze onderling wat gezegd, wat niet snel genoeg is. maar goed er wordt wel eerst gevraagd aan ons van goh Bert hoe kan dit. Dan heb je gewoon even de tijd niet. En sommige mensen verlangen gewoon dat je in een bepaalde periode heel snel doet en dat gaat niet. Nu hebben we er één die wil vlaggen op gehangen hebben. Die moeten dan opgehangen worden. En dan ga je er mee in conclaaf jongens die vlaggen kan niet want we hebben overal sensoren en als die een beweging zien gaan ze af. Dus als jij daar een vlag neer hangt en er komt een beetje tocht binnen die school, gaat dat vlaggetje heen en weer. Dan kunnen wij hier snachts heen en dan hebben ze er ook begrip voor. En zeggen ze dat moeten ze maar niet opgehangen worden. Dan zeg ik: dat hoeft ook niet, maar we moeten iets ander bedenken.
SP1	Wel oplossing gericht en meedenken.
SP2	En dat zijn dan dingen die gaan dan iets langer. En meestal wil ik wel als er iets komt met verbouwing of vragen van Bert kan dit. Dan ga ik wel echt met de mensen eerst van tevoren in conclaaf van jongens kan dit echt en is dit wel slim zo als jullie het bedacht hebben.
Code	KWIS, communicatie afhandelingsproces

Fragment 1.15

SP1	Ja, omdat jij er een visie op hebt in feite en je zit er midden in en je weet hoe het werkt
SP2	Ja, daarom en je hebt bepaalde normen en waarden. En bepaalde gedragsgangen binnen school qua brandweer en veiligheid, die de klanten op zichzelf helemaal niet weten en ook niet over nadenken. Want die zetten gerust twee kasten naast elkaar met een gaatje van 80cm waar 200 man door heen moet. Nou dat gaat niet goed. Daar moet je zo op wijzen. Maar daar probeer ik wel altijd van te voren neer te leggen. En die denk wijze gaat heel langzaam om moet ik bekennen. Laatst werd ik gebeld van: Bert we willen een nieuwe kast aanschaffen, wil je eens komen kijken of het kan. Ik zeg: jij bent de eerste die dit doet. Want meestal is die kast al gekocht en dan komen ze hier met waar kan ik hem zetten. Dus hij kwam echt van te voren, kijk bert ik moet die kast nog halen mag die daar staan. Toen heb ik gezegd nee daar mag die niet staan, aan de overkant mag die wel staan. Daar hangt dan een ding, moet ik die even weghalen, ik zeg maar daar mag die wel staan. En dan krijg je gelijk de weder vraag wil jij hem dan in elkaar zetten, maar dat is dan ook geen probleem. En die denk wijzen moet hier bij Landstede eigenlijk echt even naar binnen. Die is er nu echt niet, nu wordt er gewoon besteld.
SP1	Dus eigenlijk, overleg het even dan helpen we elkaar en komt het goed.
SP2	En kan je het kwijt. Er worden BBQ aangeschaft en er komt een hele grote BBQ binnen. Ik zeg: waar ga je het stallen dan? Ja, en dan gaan ze pas nadenken. Ik zeg jongens dat moet anders. Dat die gedachte gang zit er nog niet in bij Landstede, heel langzaam komt het. Dus daar ben ik wel om.

Code	Klanttypen, communicatie afhandelingsproces
-------------	--

~~Het duurde eventjes voor de mensen.~~

~~Ja, dat moet even landen bij de mensen.~~

Fragment 1.16

SP1	En zijn er nog bijzondere dingen in het proces waarvan je denkt: he dit werkt niet of dit kunnen we verbeteren met hoe we het nu doen?
SP2	Communicatie. Communicatie is een heel slecht punt hier. Gods verschrikkelijk, het is echt heel erg.
SP1	De communicatie dan tussen de?
SP2	Alle vlakken.
SP1	Onderling?
SP2	Ja, ook, maar ook Jort en ik. En Jort verwijt ik het niet, want die is gewoon te druk. Maar net als nou, wordt ik weer opgebeld we komen spullen brengen. Spullen brengen, wat kom je brengen dan? Ja een keuken. Een keuken, ik zeg vertel? Ik heb vanmorgen Jort gebeld en die kreeg ik niet te pakken, maar die weet ervan. En staat er zo'n vrachtwagen achter hem en daar staat een keuken in van ik weet niet hoe groot. Ik zeg waar moet ik dat ding plaatsen dan? Nou los ik dat wel op en net zocht ik Jort dan op, want dan moet ik even weten hoe dat gegaan is. maar daar weet ik dus niks van. Dan is het dus vervelend. En nou heb ik dus ruimte in mijn kate, maar had ik die niet gehad had ik je zo terug gestuurd. Ja, jammer dan, maar ik kan het niet kwijt. Dat soort dingen. Daarom zou het wel makkelijk zijn, waar alles binnen komt. Dat je dat soort dingen weet. En nu weet ik een heleboel dingen niet en ik zit wel graag met me grote kop overal vooraan. Dat zeggen ze ook wel eens, maar dat moet je wel. Want anders gaan er dingen aan je voorbij.
Code	Onderlinge samenwerking, accountmanager, communicatie afhandelingsproces

Fragment 1.17

SP1	Ja, als er één iemand is die toegang heeft tot alle vragen en alle dingen facilitair betreft. En dan heb jij een vraag dan kun jij gewoon komen. En als het goed is gaat die gene het dan ook uit zetten naar elke afdeling.
SP2	Daar hou ik van. Want van de week had ik het er al met Jort over. Over dit vraagstuk, en ik zeg Jort er moet wel iemand zitten die heel goed bij de pinken is, weten wat er wel en wat er niet kan. Hij doelde eerst op Andries. No way. Maar goed ik weet niet wie het wel moet worden. Maar dat moet er wel één zijn die even strak weet wat er binnen de organisatie weet.
Code	Competenties medewerkers

~~Nouja ik ben zelf, doe ik ook onderzoek naar de competenties van het personeel, van wat zijn de belangrijkste aspecten die het personeel moet beschikken. Daarbij kijk ik ook van, ik heb interview gehad bij andere organisatie, daar kijk ik van hoe hebben zij dat gedaan. En zij zeggen juist dat het~~

~~heel belangrijk is dat ze klantvriendelijk zijn en dat ze juist weten hoe ze. Mensen komen vaak naar je toe met een oplossing en niet met een probleem. En dat je moet kunnen achterhalen van wat is nou het probleem en dan kunnen wij kijken hoe we dat gaan oplossen. Ik denk dat het beter is als je zelf beslist van he dat kunnen we zo oplossen. Dat is binnen ons takenpakket en zo kunnen wij het oplossen.~~

Maar dat is ook vaak zo. Ik kan je een voorbeeld geven we hebben hier iemand gehad die had een kast. Er moest een kast geplaatst worden een hele grote, twee eigenlijk. En die moesten op een bepaalde plek komen. Daar was ik niet bij betrokken geweest, want dat hoeft niet altijd. Maar toen op een gegeven moment komt de aannemer hier en zegt ik kom die kast verplaatsen. Morgen heb jij tijd, dan kom ik die kast verplaatsen. Dus wij naar die kast en ik zeg dat gaat helemaal niet. Dat gaat niet. Dan moest uit die kast uit die achterwand moest een baan gezaagd worden. Daar zat zo'n stijlen goot in. Die moest er uit gezaagd worden, want dan kon die kast tegen de muur aan. Dat gaat niet. Want die kwaliteit van die kast gaat zo ver achteruit die flikkert om van ellende. Ik zeg dan ben je met een onveilig situatie bezig. Hij zegt wat nu. Ik zeg niks, jij komt morgen gewoon en ik ga dit ombuigen. Dan ga je naar die docenten en dan ga je een oplossing zoeken. Maar ze hadden eerst ingestemd dat wel die dingen in die kast gezaagd werd, maar daar wordt dan niet over nagedacht. En dat vind ik dan mijn sport, dat vind ik dan het mooiste, om met die mensen proberen. A is die kast helemaal op een andere plek terecht gekomen, tenslotte aan het einde. Maar hij is wel heel gebleven. Dan denk ik oke, daarom ga je dus met die mensen heen. Maar die mensen nemen van een ander aan van dit kan zo. Terwijl het helemaal niet kan. En dan denk ik van ja jongens.

Fragment 1.18

SP1	Ja je moet eigenlijk dan iemand hebben die zo'n vraag dan aanneemt voor je. Van oke jullie hebben dit probleem die kast moest verplaats worden. Om deze en deze reden. We gaan samen kijken naar de oplossing daarvoor en dan. Maar in principe hoeft die gene dan niet heel veel verstand te hebben van alles toch? Of zie ik dat verkeerd? Ligt er net aan hoe je dat oppakt.
SP2	Ja, maar ook bouwtechnisch moet je wel dingen weten. Want er zijn bepaalde plekken, daar kan je niet iets neerzetten terwijl het wel zo lijkt. En der zijn bepaalde dingen die niet meer kunnen nu, omdat elektriciteitskasten hier vol zit. Die zijn gewoon vol, klaar. En er zijn voor dit lokaal dat hier achter zit, zijn haspels aangevraagd, van die trek dingen, 6 stuks. Ik zeg nee. En dan zitten ze je aan te kijken van hoezo nee. Ik zeg de elektriciteitskasten kunnen het niet meer aan. Als je daar, die dingen kan ik op hangen, 1 laptop er in slaat alles uit. Ik zeg dat gaat niet meer. Nu moet eerst verder worden gekeken naar de organisatie. Want de organisatie veranderd, gigantisch. Der komen steeds meer mensen met laptops en dat soort gijn. Die komen allemaal leeg binnen, want die zitten al in de bus te rommelen, die komen hier op school ding moet gelijk vol gelaat worden. Dus allemaal gelijk in dat ding. De school moet daar veel meer stroom voor kunnen leveren. En daar hebben we nog niet op ingehaakt. Ze hebben we gezegd jullie moeten allemaal zorgen voor je eigen laptop. Maar het verhaal ervoor, van je stroom, hebben ze niet gedaan. Ik zeg daar krijg je problemen mee, en daardoor krijg je nu dingen. Nu moet je dus dingen af gaan zeggen, omdat het gewoon niet kan. Omdat het schooltje gewoon helemaal vol is qua elektriciteit. En als er mensen naar je toe koen en

	zeggen ik wil al 6 haspels en jij zegt direct ja. Dan heb je zelf een uitdaging. Dus je moet wel een beetje weten wat er in de toko speelt.
	Ja, nee in dat op zicht ben ik het met je eens.
	Dus dat is wel relevant aan verhaal, want der is niks ergers. Dat heb ik zelf ook. Als je tegen iemand al ja zegt en je moet er binnen een half uur achter aan het wordt hem toch niet. Ik geef liever van te voren aan van luister de mogelijkheid is er alleen nu niet, want de kasten moeten uitgebreid worden en dat kost heel veel centen. Daar moeten we eerst mee aan de gang. Dat is heel duur.
Code	Competentie medewerkers

Fragment 1.19

SP1	Dat is heel duur, maar er zijn waarschijnlijk ook wel stroompunten, waarvan je zegt die hebben we niet meer nodig. Je moet eerst inventariseren van wat hebben we nu. En wat kunnen we daarmee en hoe gaan we het oplossen.
SP2	Ja, maar ook dat is ook zo'n item. Elke vakantie wordt er binnen Landstede verbouwd. En het lokaal dat vandaag een lokaal is is morgen een ander ding. En we hebben aan het ander gebouw bij techniek, daar waren een heleboel computers die zijn weg. Het waren eerst machines die zijn allemaal weggehaald dus toen hielden we stroom over dat was 380 dus dat verdelen we terug naar 220. Dan heb je een heleboel stroompunten over. Nou daar moesten allemaal goten komen voor laptops vervolgens willen we weer machines. Ik zeg nou nu moet je dus de keuze gaan maken, of laptops of machines want anders gaat het niet meer worden. En daar moet je de mensen dan op attenderen van te voren.
SP1	Ja, want als je iets veranderd en het kan niet meer terug wil je dit echt. Is dit echt het.
SP2	En hoe is jouw opbouw van jouw studie en van jouw klaslokaal. Blijft dit zo. Gaan jullie een andere weg in gaan jullie straks een andere leerweg. Wat heb je daarvoor nodig. We hadden overhead projectors we hadden beamers, we hebben prowise. Wat is de volgende stap.
Code	Toekomstbestendige dienstverlening, regie

~~En alles hangt er ook nog?~~

Ja, we zijn het nu een beetje aan het dumpen. Omdat je gewoon ruimte wilt maken op je elektrischiteitsnet. Maar die stappen gaan heel snel.

~~Omdat die technologie ook zo snel gaat?~~

En die moeten ze wel zeggen van jongens schooltje moet er wel voor aangepast zijn. En dat vergeten ze nog wel eens.

Fragment 1.20

SP1	Eigenlijk wordt die beslissing ergens genomen dan en der wordt niet eerst nagedacht van he maar je moet meer die onderlinge samenwerking hebben van he. We hebben ideeën
------------	---

	we willen dit gaan aanpakken. Laten we de mensen er bij zoeken, die hier verstand van hebben mee te maken hebben en dingen van af weten.
SP2	Ik zit nu in die vergadering zit ik ook voor die verbouwing die er aan komt volgend jaar. We hebben van de week vergadering gehad, om even een voorbeeld te geven. Dan gaan er mensen staan roepen, van alle auto's voor weg en alle auto's naar achteren. Iemand die dat dan roept, dan denk ik van oke, jij weet dus echt niet waar het over gaat. Of dan wordt er geroepen van bert laten we het terrein aan de overkant kopen een loopbrug maken en dan kunnen we daar de auto's neerzetten. Ik zeg hoeveel geld dat je dan nog over hebt om te verbouwen dan. En dan staan ze je aan te kijken en dan denk ik snap je nou het spelletje niet of heb je nog nooit wat verbouwd of weet je niet wat het kost.
SP1	Daarnaast moet je vergunningen aanvragen. Dat is echt niet
SP2	Nee, en dat soort dingen. Dat werd hier nog wel veel gedaan, dat wordt dan geroepen. En dan hebben ze het allemaal heel ver in de voorbereiden en jongens het gaat gewoon niet. Klaar. En dan moet je het uitleggen en dat vind ik ook niet erg. En dan hebben ze er ook wel begrip voor. Maar mensen zijn dan teleurgesteld. Want mensen zijn dan heel ver ook met het leerproces. En dan hoor je het gaat gewoon niet. Nee dat kan je niet meer bieden binnen sloopbootje.
SP1	Er zit dus eigenlijk al verbetering in het proces, waar jullie bij betrokken worden.
SP2	ja, absoluut en als je dan kijk naar die verbouwing die dan volgend jaar gaat beginnen. Nu hebben ze heel het personeel er bij betrokken, dat is voor het eerst dat ik dat mee maak in mijn 14 jaar. Want voorheen was het altijd en dan was ik dan meestal die begon. Van dan werd er gezegd Bert we gaan verbouwen. En dan hoor ik dan niks en een paar dagen voor de grote verbouwing kwam er een architect binnen en die zegt dit gaan we bouwen. En dan moet je gaan hollen want dan weet je van A tot toeter niet wat er gaat gebeuren. Ik loop dan de 9 van de 10 keer in de vakantie hier. Dus daar heb ik ook de laatste keer tegen Jort gezegd van Jort als jullie gaan vergaderen wil ik er bij zitten. Niet van K tot Z maar van A tot Z. want dan weet ik ook wat er loos is. want ze komen wel in de vakanties bij mij terecht. En dan die gedachten gang die zit er nou wel een beetje. Daarom ben ik er ook wel ingestapt je moet toch één iemand hebben die zegt van jongens dit kan wel en dit kan absoluut niet. Zoals het nu is.
SP1	Je moet iemand hebben die dat wel door heeft.
SP2	Er zicht in hebt een weet wat er speelt. En dat was in het verleden, in het verleden werd er gewoon een tekening neer gegooid en dit gaat het worden. En dan krijg je allemaal dingen. En ik heb wel tekeningen gezien en op het laatst moest ik dan kijken dan zaten gewoon hele deuren verkeerd. Die zaten helemaal verkeerd om die konden helemaal niet open. Dan denk ik van jongens. En dat snap ik wel, want dan komt er een architect binnen en die wil dan een mooi ding neerzetten, aar het gaat niet altijd. Aan het eind van deze gang stond een hele mooie tafel. met hele mooie stoelen, misschien wel eens verteld. Stoeltjes hele mooie rug leuning, Italiaans design. Stonden los, dus daar begon ik al over, die moeten vast op de grond. Vanwege de brandweer, dat is een nood uitgang. Nou dan worden ze al een beetje kribbig, van komt hij weer aan met zijn gezeik, maar goed. Toen werden die spullen neergezet, zag ik die stoeltjes. Ik zeg ga jij eens een leerling ophalen, toen werd er een leerling opgehaald die een vrij corporent was. Die moest in het stoeltje

	zitten, die kwam er niet meer uit. Toen ben ik weg gelopen, ik schaamde me door, mag je gerust weten. Dat is erg voor dat meisje en voor ons.
Code	Projectgroepen, onderlinge samenwerking klant, regie

~~Ja, dat je daar geen rekening mee houdt en daar niet op inspeelt en op anticipeert. Dat iemand die gewoon wat forser is er gewoon niet in past. Dat is.~~

~~Dat doet zeer voor zo'n iemand.~~

~~Ja, en zo'n meisje gaat er in zitten, waar allerlei klasgenoten naast zitten en dan.~~

~~Dat wil je zelf niet mee maken zo iets.~~

Fragment 1.21

SP1	Nee, dan mag je wel goed therapie voor dat meisje gaan betalen denk ik.
SP2	Dat soort dingen en daar zijn ze nu mee begonnen. Om iedereen er bij te betrekken, om te zeggen denk daar eens over na. De laatste vergadering ook hebben ze allerlei mooie meubels. Ze hebben hele mooie ideeën schitterend. Ben heel enthousiast. Maar dan komt er een meubel idee naar voren, en directie ook oo ja dat is het. Ik zeg jongen maak het een schoonmaak, en dan roep ik gewoon maar wat. Maar omdat wij dan anders naar spullen kijken. Zeg maakt het een schoon. Irma, ja goh Bert je hebt gelijk. Ja dit is niet schoon te maken.
Code	Onderlinge samenwerking klant, regie

~~Maar dat is altijd zo, dat is met vloeren al. Welke vloer is schoon te houden.~~

~~Ja en ook efficiënt er wordt zo spul neer gegooit dat ik denk. Waar ben je aan begonnen.~~

~~Ik had een keer een klasgenoot, die zegt een keuken daar kun je toch gewoon laminaat neerleggen. In een professionele keuken laminaat.~~

~~Ja, dat kan zat. Hoelang wil je hem achter je aan hebben dan. Echt ja, maar dat soort dingen. Dat was van de week in die vergadering ook. Dan roepen ze ook dingen dat ik denk van jongens kom om dat gaat hem niet worden.~~

~~De conclusie is wel er zit verbetering in. Het kan nog verder. Er kan nog veel meer verbeterd maar dat is altijd natuurlijk zo.~~

~~Ja, absoluut, tuurlijk. Maar goed, dat ze nu het personeel er bij betrekken vind ik al heel groot plus punt.~~

Fragment 1.22

SP1	Ja, dat moet sowieso gewoon blijven. Maar dan is het ook wel iets moois als je bijvoorbeeld die servicedesk hebt die echt inzicht heeft op alles bewijzen van. Niet dat jij van weg gecijferd wordt, die er ook bij kan zit. Die kan ook zeggen van jongens die speelt ook in de organisatie, want bijvoorbeeld met stopcontacten die speelt ook neem dit ook mee.
------------	---

SP2	Ja, want als ze dan bijvoorbeeld de nuon zaal aan vragen dan moet er 300 man in. Er mag maar 250 jongens. Ja maar ik heb al 300 man uitgenodigd. Ik zeg dan moet je er 50 gaan afschrijven.
SP1	Als je dan een reserveringssysteem hebt waarbij gewoon wordt aangegeven van deze ruimte is voor 250 personen dit en dit zijn de mogelijkheden en dit en dit kan je erbij bestellen. En dan aanvinken aanvinken aanvinken. En dan whoep komt het bij jullie.
SP2	Ja, maar dan moet je wel een directie achter je hebben staan die, niet zegt als er 270 binnen komen: o kom maar binnen. En dan sta je daar als BHV-ploeg. Dan zijn wij uitgepraat. Het interesseert ze niet. Ik zeg als er wat gebeurt dan ga jij naar die ouders, jij niet ik jij. Maar daarom zeg ik er moet iemand zitten die eigenlijk goed weet hoe het allemaal moet. Wat je in een zaal kan doen wat je kan krijgen en wat je niet kan krijgen en dat heel consequent. Maar dan moeten alle instanties, alle groepen binnen Landstede afgetimmerd worden. Zo gaan we het doen, dit mag je en dat mag je niet. Dat moeten ze van te voren al weten. Want nu, want je hebt met je clusters elke jaar is er een ander die die diplomering regelt. Elk jaar krijg je het zelfde verhaal, dus daar moet al een heel duidelijk verhaal neergelegd worden
Code	Regie

~~Ja, er moeten heilige huisjes omgetrapt worden.~~

~~O absoluut.~~

~~Er moet dan ook iemand zijn die dat kan en durft.~~

~~En durft en zegt van dit gebeurt niet klaar.~~

~~En ook iemand die op zijn bek durft te gaan en weer opstaat, zo van he jongens we gaan gewoon weer verder en we gaan dit weer doen.~~

~~Ja, absoluut en we gaan weer door. Maar dit gebeurt niet klaar. ja.~~

~~Heb je nog dingen in de huidige situatie waarvan je denkt daar moeten we echte wat mee doen of dat moet echt blijven zo als het is.~~

~~Niet echt. Nee.~~

Fragment 1.23

SP1	Het loopt zo als het loopt.
SP2	Als jij kijkt waar we mee begonnen zijn met 11 conciërge, dan zie je toch dat we nu met zijn 4 ^e over zijn. Dan denk ik niet dat we het verkeer doen.
SP1	Ja, dan zit er al veel. Er gaan steeds stappen vooruit
SP2	En als je nou zegt van de Rik dat was dan de laatste die weg ging. Toen hebben wij zelf gezegd van ons 4 van ik hoeft nog geen nieuwe. Directie zei van er moet nog een nieuwe. Wij zeiden van doe nog maar niet laten we eerst maar eens een jaar proberen. En het gaat goed. Het ergste krijgen we nog de diplomering dat is gewoon een rot tijd voor ons. En als dat gaat en als we dat gaan redden. De jongens hebben allemaal gezegd van Bert. En ik heb ook gezegd, dan als er maar één smorgens doen. Tegen Henk dat hij een keer savond smoet werken. Toen hebben ze allemaal gezegd dat doen we. We lossen het met zijn 4 ^e op.

Code	Personeelsbezetting
-------------	----------------------------

Fragment 1.24

SP1	Maar je kan ook nog zeggen, van het het is wat drukker, schoonmaak is ook aanwezig om te helpen schoon te maken. Die kunnen, jullie doen dat wel samen dat is ook met die opendag, dat jullie he het is even een pick momentje we hebben helpen allemaal even, we steunen even.
SP2	Ja, maar dat is ook. Als Chantal aangeeft ik red het niet om nuon zaal schoon te maken. Dan pakken we zelf een stofzuiger dat is ook geen probleem. Dat is helemaal niet erg dat hoort er ook gewoon bij.
SP1	Daarmee kom je ook het verst denk ik.
SP2	Ja, absoluut. En wat is er verkeerd aan stofzuigen.
Code	Onderlinge samenwerking

~~Ik denk dan wel dat het heel belangrijk is als jullie die persoonlijke contacten dan wel houden. Dat jullie zelf als er iets is, niet via die servicedesk gaan spelen. maar gewoon.~~

Nee, maar ik denk ook niet dat dat gebeurt.

Fragment 1.25

SP1	Nee, maar ik denk ook niet dat dat de intentie zou moeten zijn.
SP2	Nee, absoluut niet. Dat is net zo als je ziet onderling hebben we het heel goed. En daardoor ook wel heel duidelijk naar elkaar toe, van dit verwachten ik van jouw en dit verwacht ik van mij. Ik denk dat dat wel heel hoog is met gresbo en met de conciërge.
SP1	Ja, dat je die eerlijkheid daarin ook behoud.
SP2	Dat ze je maar net. Met problemen komt ze bij mij. Terwijl haar baas net wegloopt. Dat is ook wat waard natuurlijk.
Code	Onderlinge samenwerking

C. - Codeboom

Axiaal code	Opencode	Fragment
Infrastructuur	Regie	1.19-1.20-1.21-1.22
	Serviceniveau	1.1
	Backoffice	1.1-1.12
Producten en diensten	Toekomstbestendige dienstverlening	1.19
	Dienstverleningsaanbod	1.9-1.10-1.11
	PDC	1.10
Proces	Communicatie afhandelingsproces	1.2-1.14-1.15-1.16
	Procesbeschrijving	1.1
	Procesbeschrijving evenement	1.7
	Snelheid afhandelingsproces	1.13
	KWIS	1.14
Personeel	Personeelsbezetting	1.5-1.6-1.23
	Competentie medewerkers	1.17-1.18
	Werkverdeling	1.3-1.6
	Accountmanager	1.11-1.12-1.16
	Onderlinge samenwerking	1.8-1.16-1.24-1.25
	Bedrijfsdrukte	1.4-1.6
Klanten	Klanttypen	1.13-1.15
	Projectgroepen	1.20
	Onderlinge samenwerking klant	1.9-1.20-1.21

Regie

1.19 Ja, maar ook dat is ook zo'n item. Elke vakantie wordt er binnen Landstede verbouwd. En het lokaal dat vandaag een lokaal is is morgen een ander ding. En we hebben aan het ander gebouw bij techniek, daar waren een heleboel computers die zijn weg. Het waren eerst machines die zijn allemaal weggehaald dus toen hielden we stroom over dat was 380 dus dat verdelen we terug naar 220. Dan heb je een heleboel stroompunten over. Nou daar moesten allemaal goten komen voor laptops vervolgens willen we weer machines. Ik zeg nou nu moet je dus de keuze gaan maken, of laptops of machines want anders gaat het niet meer worden. En daar moet je de mensen dan op attenderen van tevoren.

En hoe is jouw opbouw van jouw studie en van jouw klaslokaal. Blijft dit zo. Gaan jullie een andere weg in gaan jullie straks een andere leerweg. Wat heb je daarvoor nodig. We hadden overhead projectors we hadden beamers, we hebben prowise. Wat is de volgende stap.

1.20 Ik zit nu in die vergadering zit ik ook voor die verbouwing die er aan komt volgend jaar. We hebben van de week vergadering gehad, om even een voorbeeld te geven. Dan gaan er mensen staan roepen, van alle auto's voor weg en alle auto's naar achteren. Iemand die dat dan roept, dan denk ik van oke, jij weet dus echt niet waar het over gaat. Of dan wordt er geroepen van Bert laten we het terrein aan de overkant kopen een loopbrug maken en dan kunnen we daar de auto's neerzetten. Ik zeg hoeveel geld dat je dan nog over hebt om te verbouwen dan. En dan staan ze je aan te kijken en dan denk ik snap je nou het spelletje niet of heb je nog nooit wat verbouwd of weet je niet wat het kost.

Nee, en dat soort dingen. Dat werd hier nog wel veel gedaan, dat wordt dan geroepen. En dan hebben ze het allemaal heel ver in de voorbereiden en jongens het gaat gewoon niet. Klaar. En dan moet je het uitleggen en dat vind ik ook niet erg. En dan hebben ze er ook wel begrip voor. Maar mensen zijn dan teleurgesteld. Want mensen zijn dan heel ver ook met het leerproces. En dan hoor je het gaat gewoon niet. Nee dat kan je niet meer bieden binnen sloopbootje.

Ja, absoluut en als je dan kijkt naar die verbouwing die dan volgend jaar gaat beginnen. Nu hebben ze heel het personeel er bij betrokken, dat is voor het eerst dat ik dat mee maak in mijn 14 jaar. Want voorheen was het altijd en dan was ik dan meestal die begon. Van dan werd er gezegd Bert we gaan verbouwen. En dan hoor ik dan niks en een paar dagen voor de grote verbouwing kwam er een architect binnen en die zegt dit gaan we bouwen. En dan moet je gaan hollen want dan weet je van A tot Z toeter niet wat er gaat gebeuren. Ik loop dan de 9 van de 10 keer in de vakantie hier. Dus daar heb ik ook de laatste keer tegen Jort gezegd van Jort als jullie gaan vergaderen wil ik er bij zitten. Niet van K tot Z maar van A tot Z. want dan weet ik ook wat er loos is. want ze komen wel in de vakanties bij mij terecht. En dan die gedachten gang die zit er nou wel een beetje. Daarom ben ik er ook wel ingestapt je moet toch één iemand hebben die zegt van jongens dit kan wel en dit kan absoluut niet. Zoals het nu is.

Er zit in hebt een weet wat er speelt. En dat was in het verleden, in het verleden werd er gewoon een tekening neer gegooid en dit gaat het worden. En dan krijg je allemaal dingen. En ik heb wel tekeningen gezien en op het laatst moest ik dan kijken dan zaten gewoon hele deuren verkeerd. Die zaten helemaal verkeerd om die konden helemaal niet open. Dan denk ik van jongens. En dat snap ik wel, want dan komt er een architect binnen en die wil dan een mooi ding neerzetten, maar het gaat niet

altijd. Aan het eind van deze gang stond een hele mooie tafel. met hele mooie stoelen, misschien wel eens verteld. Stoeltjes hele mooie rug leuning, Italiaans design. Stonden los, dus daar begon ik al over, die moeten vast op de grond. Vanwege de brandweer, dat is een nood uitgang. Nou dan worden ze al een beetje kribbig, van komt hij weer aan met zijn gezeik, maar goed. Toen werden die spullen neergezet, zag ik die stoeltjes. Ik zeg ga jij eens een leerling ophalen, toen werd er een leerling opgehaald die een vrij corporent was. Die moest in het stoeltje zitten, die kwam er niet meer uit. Toen ben ik weg gelopen, ik schaamde me door, mag je gerust weten. Dat is erg voor dat meisje en voor ons.

1.27 Dat soort dingen en daar zijn ze nu mee begonnen. Om iedereen er bij te betrekken, om te zeggen denk daar eens over na. De laatste vergadering ook hebben ze allerlei mooie meubels. Ze hebben hele mooie ideeën schitterend. Ben heel enthousiast. Maar dan komt er een meubel idee naar voren, en directie ook oo ja dat is het. Ik zeg jongen maak het een schoonmaak, en dan roep ik gewoon maar wat. Maar omdat wij dan anders naar spullen kijken. Zeg maakt het een schoon. Irma, ja goh Bert je hebt gelijk. Ja dit is niet schoon te maken.

1.27 Ja, want als ze dan bijvoorbeeld de nuon zaal aan vragen dan moet er 300 man in. Er mag maar 250 jongens. Ja maar ik heb al 300 man uitgenodigd. Ik zeg dan moet je er 50 gaan afschrijven. Ja, maar dan moet je wel een directie achter je hebben staan die, niet zegt als er 270 binnen komen: o kom maar binnen. En dan sta je daar als BHV-ploeg. Dan zijn wij uitgepraat. Het interesseert ze niet. Ik zeg als er wat gebeurt dan ga jij naar die ouders, jij niet ik jij. Maar daarom zeg ik er moet iemand zitten die eigenlijk goed weet hoe het allemaal moet. Wat je in een zaal kan doen wat je kan krijgen en wat je niet kan krijgen en dat heel consequent. Maar dan moeten alle instanties, alle groepen binnen Landstede afgetimmerd worden. Zo gaan we het doen, dit mag je en dat mag je niet. Dat moeten ze van te voren al weten. Want nu, want je hebt met je clusters elke jaar is er een ander die die diplomering regelt. Elk jaar krijg je het zelfde verhaal, dus daar moet al een heel duidelijk verhaal neergelegd worden.

Serviceniveau

1.7 In principe hoe het nu is laten we iedereen mailen, voorheen hebben we gehad dat iedereen het tegen ons zei, maar dat ging mis. Omdat je op de gang allerlei dingen aant doen bent. Dus dat ging niet goed, op een gegeven moment zijn we er mee begonnen om te zeggen van he jongens mail het. En dat zeg ik nog steeds tegen de jongens laat ze alles mailen. Dat komt centraal binnen bij FD Harderwijk, Andries beantwoordt de vragen en ik plan ze in. Die combinatie is niet altijd even makkelijk, want Andries zegt we komen der aan, terwijl ik zeker weet dat dat nog niet kan. Dus daar zou nog wat verbetering kunnen zijn, maar het loopt al wel beter, want elke morgen als wij aan de koffie zitten dan zeggen we jongens wat hebben we vandaag en wat kunnen we doen. En dan eens in de zoveel tijd loop één van ons het naar het boek. We hebben een boek, al die mails komen in een boek, wat nog gedaan moet worden en wat afgewerkt is. Die mails lopen we van tijd tot tijd eens door, van jongens kunnen we dit a la minute en dan worden ze gedaan. Terplekke of laten we dat morgen doen, met de gymzaal dan moeten we het echt afspreken. In lokalen spreek je dan af van te voren, omdat dat niet altijd kan. Andere klussen proberen wij, dat is mijn streven tenminste en die zijn er ook wel aardig mee eens, om die binnen een uur weg te hebben. Dat is eigenlijk het streven, waar we op hopen. En sommige dingen kan dan niet omdat je er gewoon niet in kan, maar dat is eigenlijk de doelstelling.

Backoffice

1.1 In principe hoe het nu is laten we iedereen mailen, voorheen hebben we gehad dat iedereen het tegen ons zei, maar dat ging mis. Omdat je op de gang allerlei dingen aant doen bent. Dus dat ging niet goed, op een gegeven moment zijn we er mee begonnen om te zeggen van he jongens mail het. En dat zeg ik nog steeds tegen de jongens laat ze alles mailen. Dat komt centraal binnen bij FD Harderwijk, Andries beantwoordt de vragen en ik plan ze in. Die combinatie is niet altijd even makkelijk, want Andries zegt we komen der aan, terwijl ik zeker weet dat dat nog niet kan. Dus daar zou nog wat verbetering kunnen zijn, maar het loopt al wel beter, want elke morgen als wij aan de koffie zitten dan zeggen we jongens wat hebben we vandaag en wat kunnen we doen. En dan eens in de zoveel tijd loop één van ons het naar het boek. We hebben een boek, al die mails komen in een boek, wat nog gedaan moet worden en wat afgewerkt is. Die mails lopen we van tijd tot tijd eens door, van jongens kunnen we dit a la minute en dan worden ze gedaan. Terplekke of laten we dat morgen doen, met de gymzaal dan moeten we het echt afspreken. In lokalen spreek je dan af van te voren, omdat dat niet altijd kan. Andere klussen proberen wij, dat is mijn streven tenminste en die zijn er ook wel aardig mee eens, om die binnen een uur weg te hebben. Dat is eigenlijk het streven, waar we op hopen. En sommige dingen kan dan niet omdat je er gewoon niet in kan, maar dat is eigenlijk de doelstelling.

1.2 Ja, het duurt iets langer of wij moeten daar speciale dingen voor hebben en die moeten we nog halen en dan komt maken we opnieuw een afspraak. Van jongens we hebben spullen in huis, wanneer kunnen jullie. En meestal wordt dat de dinsdag middag, want dan hebben ze vergadering de hele middag. Dan hebben wij de vrijheid om binnen school, iets makkelijker om wat dingen te doen. Ja, dan zitten ze allemaal in vergadering dat scheelt gewoon voor ons. Want door de weeks anders kun je der nooit 9 van de 10 keer nooit bij.

Producten en diensten

Toekomstbestendige dienstverlening

1.19 Ja, maar ook dat is ook zo'n item. Elke vakantie wordt er binnen Landstede verbouwd. En het lokaal dat vandaag een lokaal is is morgen een ander ding. En we hebben aan het ander gebouw bij techniek, daar waren een heleboel computers die zijn weg. Het waren eerst machines die zijn allemaal weggehaald dus toen hielden we stroom over dat was 380 dus dat verdelen we terug naar 220. Dan heb je een heleboel stroompunten over. Nou daar moesten allemaal gaten komen voor laptops vervolgens willen we weer machines. Ik zeg nou nu moet je dus de keuze gaan maken, of laptops of machines want anders gaat het niet meer worden. En daar moet je de mensen dan op attenderen van te voren.

En hoe is jouw opbouw van jouw studie en van jouw klaslokaal. Blijft dit zo. Gaan jullie een andere weg in gaan jullie straks een andere leerweg. Wat heb je daarvoor nodig. We hadden overhead projectors we hadden beamers, we hebben prowise. Wat is de volgende stap.

Dienstverleningsaanbod

1.9 Nou in principe wij zorgen alleen voor de zalen. En van elk cluster is er een aanspreekpunt die die diplomering moet regelen. Dat cluster regelt zelf de werkzaamheden van Albron, wat ze daarvan willen hebben. Want daar hangt een heel groot financieel plaatje aan en wij kunnen niet kijken wat men te besteden heeft. Albron heeft daar verscheidene dingen in die ze aan kunnen bieden en daar hangt dan

een prijskaart aan. En daar kunnen ze dan zelf uit kiezen. Bij ons vragen de mensen alleen voor audio visuele dingen. En een stukje begeleiding, want er zijn mensen van de verzorging die daar diplomeert. En dan komen er een hoop bewoners mee, van een verpleegster of wat dan ook. Ja dan komen mensen in rolstoelen en dat gooien zeden wel bij ons neer. Van Jongens kunnen jullie er even voor zorgen dat die mensen daar komen en daar verzorgen wij dan voor.

Ja, 9 van de 10 keer melden ze dat. Ja, wij snappen weten als verzorging diplomeert dan weet je van jongens er zullen wel wat meet komen. Dus dan weet, dan sta je gewoon klaar beneden met drie man en dan van je ze op en breng je ze naar boven. En met hier de speciale lift naar de zaal.

1.10 Nee, in principe zijn de mogelijkheden onbegrensd. Wij adviseren wel van mensen die komen, van Bert ik heb een presentatie. Wij zeggen dan wel direct die wil ik twee dagen van te voren hebben. Niet op de dag zelf en een uur van te voren. Dat weten ze ook, daar zijn we keihard is, want dat is nog wel eens mis gegaan in het verleden. Die willen we gewoon twee dagen van te voren hebben end ie proberen we uit. Eventueel zoeken we er muziek bij of wat anders. En dan zetten we hem klaar. En als zij dan komen dan vragen we het aanspreekpunt vragen we of die komt dan laten we wat delen zien. Met hoe wij denken dat het het beste is en dan meestal met afstemming. Sommige zeggen van helemaal goed gaan en die willen hem helemaal niet zien en zeggen we geloven je. Andere zegt ik wil nog wel wat dingen zien en dan laten wij het zien en dat gaat Remco dan doen. Die kleed dat helemaal aan.

1.11 Eigenlijk niet. Er zijn sommige dingen dat voor mij te ver gaat. Er kan bij mij een hele hoop, maar net als van de week. Moesten voor iemand tuin meubels halen voor prive, nou daar heb ik dan zelf heel veel problemen mee. Dat laat ik dan eerst aan Jort vragen, want hij is toch de baas. Dan laat ik de gene, dat was dan voor Gerda in dit geval zeg ik eerst naar Jort. Als ik geen goedkeuring krijg dan is het klaar en doe ik het niet. Want dan ben je prive bezig in de baas zijn tijd en daar heb ik zelf heel veel problemen mee. Ik vind niet helemaal niet erg om even, zoals Jort heb ik net ook naar de garage gebracht, dat maakt ook niet uit. Maar in principe kan bij mij alles, maar heel af en toe wil ik wel even ruggenspraak hebben van is het wel goed.

Ja, mogen we allemaal wel. Daar is Jort heel makkelijk in, absoluut. In principe zoals het nu ligt mag ik gewoon voor duizend euro gewoon halen aan rotzooi per dag. Dat vertrouwen heeft die in me en daar ben ik ook wel blij om. Maar goed hij weet ook wel ik ga niet zoveel bonus halen.

PDC

1.10 Nee, in principe zijn de mogelijkheden onbegrensd. Wij adviseren wel van mensen die komen, van Bert ik heb een presentatie. Wij zeggen dan wel direct die wil ik twee dagen van te voren hebben. Niet op de dag zelf en een uur van te voren. Dat weten ze ook, daar zijn we keihard is, want dat is nog wel eens mis gegaan in het verleden. Die willen we gewoon twee dagen van te voren hebben end ie proberen we uit. Eventueel zoeken we er muziek bij of wat anders. En dan zetten we hem klaar. En als zij dan komen dan vragen we het aanspreekpunt vragen we of die komt dan laten we wat delen zien. Met hoe wij denken dat het het beste is en dan meestal met afstemming. Sommige zeggen van helemaal goed gaan en die willen hem helemaal niet zien en zeggen we geloven je. Andere zegt ik wil nog wel wat dingen zien en dan laten wij het zien en dat gaat Remco dan doen. Die kleed dat helemaal aan.

Proces

Communicatie afhandelingsproces

1.2 a, het duurt iets langer of wij moeten daar speciale dingen voor hebben en die moeten we nog halen en dan komt maken we opnieuw een afspraak. Van jongens we hebben spullen in huis, wanneer kunnen jullie. En meestal wordt dat de dinsdag middag, want dan hebben ze vergadering de hele middag. Dan hebben wij de vrijheid om binnen school, iets makkelijker om wat dingen te doen. Ja, dan zitten ze allemaal in vergadering dat scheelt gewoon voor ons. Want door de weeks anders kun je der nooit 9 van de 10 keer nooit bij.

1.14 Klachten hebben we eigenlijk niet zo heel veel. Of ze zeggen het niet tegen ons dat kan ook. Maar in principe als ze ene klacht hebben komen ze naar mij persoonlijk. En dan ga ik daar gewoon mee in discussie, waarom en hoe dat kan. Maar dat is nog sinds de 14 jaar dat ik hier loop, maar heel weinig gebeurt. Daar ben ik heel blij om. Maar er zijn wel mensen, of je hoort het via Jort. Maar goed dan hebben ze onderling wat gezegd, wat niet snel genoeg is. maar goed er wordt wel eerst gevraagd aan ons van goh Bert hoe kan dit. Dan heb je gewoon even de tijd niet. En sommige mensen verlangen gewoon dat je in een bepaalde periode heel snel doet en dat gaat niet. Nu hebben we er één die wil vlaggen op gehangen hebben. Die moeten dan opgehangen worden. En dan ga je er mee in conclaaf jongens die vlaggen kan niet want we hebben overal sensoren en als die een beweging zien gaan ze af. Dus als jij daar een vlag neer hangt en er komt een beetje tocht binnen die school, gaat dat vlaggetje heen en weer. Dan kunnen wij hier snachts heen en dan hebben ze er ook begrip voor. En zeggen ze dat moeten ze maar niet opgehangen worden. Dan zeg ik: dat hoeft ook niet, maar we moeten iets ander bedenken.

En dat zijn dan dingen die gaan dan iets langer. En meestal wil ik wel als er iets komt met verbouwing of vragen van Bert kan dit. Dan ga ik wel echt met de mensen eerst van tevoren in conclaaf van jongens kan dit echt en is dit wel slim zo als jullie het bedacht hebben.

1.15 Ja, daarom en je hebt bepaalde normen en waarden. En bepaalde gedragsgangen binnen school qua brandweer en veiligheid, die de klanten op zichzelf helemaal niet weten en ook niet over nadenken. Want die zetten gerust twee kasten naast elkaar met een gaatje van 80cm waar 200 man door heen moet. Nou dat gaat niet goed. Daar moet je zo op wijzen. Maar daar probeer ik wel altijd van te voren neer te leggen. En die denk wijze gaat heel langzaam om moet ik bekennen. Laatst werd ik gebeld van: Bert we willen een nieuwe kast aanschaffen, wil je eens komen kijken of het kan. Ik zeg: jij bent de eerste die dit doet. Want meestal is die kast al gekocht en dan komen ze hier met waar kan ik hem zetten. Dus hij kwam echt van te voren, kijk Bert ik moet die kast nog halen mag die daar staan. Toen heb ik gezegd nee daar mag die niet staan, aan de overkant mag die wel staan. Daar hangt dan een ding, moet ik die even weghalen, ik zeg maar daar mag die wel staan. En dan krijg je gelijk de weder vraag wil jij hem dan in elkaar zetten, maar dat is dan ook geen probleem. En die denk wijzen moet hier bij Landstede eigenlijk echt even naar binnen. Die is er nu echt niet, nu wordt er gewoon besteld.

1.16 Communicatie. Communicatie is een heel slecht punt hier. Gods verschrikkelijk, het is echt heel erg.

Alle vlakken.

Ja, ook, maar ook Jort en ik. En Jort verwijt ik het niet, want die is gewoon te druk. Maar net als nou, wordt ik weer opgebeld we komen spullen brengen. Spullen brengen, wat kom je brengen dan? Ja een keuken. Een keuken, ik zeg vertel? Ik heb vanmorgen Jort gebeld en die kreeg ik niet te pakken, maar die weet ervan. En staat er zo'n vrachtwagen achter hem en daar staat een keuken in van ik weet niet hoe groot. Ik zeg waar moet ik dat ding plaatsen dan? Nou los ik dat wel op en net zocht ik Jort dan op, want dan moet ik even weten hoe dat gegaan is. maar daar weet ik dus niks van. Dan is het dus vervelend. En nou heb ik dus ruimte in mijn kate, maar had ik die niet gehad had ik je zo terug gestuurd. Ja, jammer dan, maar ik kan het niet kwijt. Dat soort dingen. Daarom zou het wel makkelijk zijn, waar alles binnen komt. Dat je dat soort dingen weet. En nu weet ik een heleboel dingen niet en ik zit wel graag met me grote kop overal vooraan. Dat zeggen ze ook wel eens, maar dat moet je wel. Want anders gaan er dingen aan je voorbij.

Procesbeschrijving

1.7 In principe hoe het nu is laten we iedereen mailen, voorheen hebben we gehad dat iedereen het tegen ons zei, maar dat ging mis. Omdat je op de gang allerlei dingen aant doen bent. Dus dat ging niet goed, op een gegeven moment zijn we er mee begonnen om te zeggen van he jongens mail het. En dat zeg ik nog steeds tegen de jongens laat ze alles mailen. Dat komt centraal binnen bij FD Harderwijk, Andries beantwoordt de vragen en ik plan ze in. Die combinatie is niet altijd even makkelijk, want Andries zegt we komen der aan, terwijl ik zeker weet dat dat nog niet kan. Dus daar zou nog wat verbetering kunnen zijn, maar het loopt al wel beter, want elke morgen als wij aan de koffie zitten dan zeggen we jongens wat hebben we vandaag en wat kunnen we doen. En dan eens in de zoveel tijd loop één van ons het naar het boek. We hebben een boek, al die mails komen in een boek, wat nog gedaan moet worden en wat afgewerkt is. Die mails lopen we van tijd tot tijd eens door, van jongens kunnen we dit a la minute en dan worden ze gedaan. Terplekke of laten we dat morgen doen, met de gymzaal dan moeten we het echt afspreken. In lokalen spreek je dan af van te voren, omdat dat niet altijd kan. Andere klussen proberen wij, dat is mijn streven tenminste en die zijn er ook wel aardig mee eens, om die binnen een uur weg te hebben. Dat is eigenlijk het streven, waar we op hopen. En sommige dingen kan dan niet omdat je er gewoon niet in kan, maar dat is eigenlijk de doelstelling.

Procesbeschrijving evenement

1.7 Dat heb ik dus allemaal nu rond staan. Daar zijn we dus zo goede maand geleden mee begonnen, want dat willen we graag zo vroeg mogelijk weten. Dan wordt alle zalen in gepland, dat hebben we dit jaar voor het eerst zelf gedaan. Want dat mocht tenminste kon nooit laat ik het zo zeggen. En nu hebben we zelf alle ruimtes ingepland. Omdat wij omdat ik vind dat wij ruimtes beheren en mensen geven aan ik heb die en die dag een diplomering en dan zetten ze soms 2 diplomeringen binnen een half uur achter elkaar. Nou dan heb je A niet meer compleet en B heb je de rotzooi niet aan de kant. En de gene moet ook nog eten. Dus daar hebben we iets meer tijd tussen getrokken en die mogelijkheid hadden we omdat nu te doen.

Snelheid afhandelingsproces

1.7.3 Nee, er zijn klanten die heb je, die hoor je nooit. Die hoor je echt nooit en die komen dan een keer, daar loop je wel een stapje harder voor, mag eigenlijk niet, maar dat is gewoon zo. En je hebt er bij die om elk wisje wasje lopen zeuren, die wachten iets langer. Mag officieel niet, maar het is gewoon zo. Wij hebben hier één op de afdeling en voor elk schroefje loopt die te zeuren. En als je hem uitlegt

daar hebben we even geen tijd voor of je staat achter op de lijst want we allemaal dingen te doen. Dan heeft die er ook wel begrip voor, maar 9 van de 10 keer heeft die er geen begrip voor en begint die te schreeuwen. Ja, had allang geregeld moeten worden.

Jawel, die zijn er ook wel. Maar die dingen probeer je altijd binnen ene uur weg te krijgen.

KWIS

1.14 Klachten hebben we eigenlijk niet zo heel veel. Of ze zeggen het niet tegen ons dat kan ook. Maar in principe als ze ene klacht hebben komen ze naar mij persoonlijk. En dan ga ik daar gewoon mee in discussie, waarom en hoe dat kan. Maar dat is nog sinds de 14 jaar dat ik hier loop, maar heel weinig gebeurt. Daar ben ik heel blij om. Maar er zijn wel mensen, of je hoort het via Jort. Maar goed dan hebben ze onderling wat gezegd, wat niet snel genoeg is. maar goed er wordt wel eerst gevraagd aan ons van goh Bert hoe kan dit. Dan heb je gewoon even de tijd niet. En sommige mensen verlangen gewoon dat je in een bepaalde periode heel snel doet en dat gaat niet. Nu hebben we er één die wil vlaggen op gehangen hebben. Die moeten dan opgehangen worden. En dan ga je er mee in conclaaf jongens die vlaggen kan niet want we hebben overal sensoren en als die een beweging zien gaan ze af. Dus als jij daar een vlag neer hangt en er komt een beetje tocht binnen die school, gaat dat vlaggetje heen en weer. Dan kunnen wij hier snachts heen en dan hebben ze er ook begrip voor. En zeggen ze dat moeten ze maar niet opgehangen worden. Dan zeg ik: dat hoeft ook niet, maar we moeten iets ander bedenken.

En dat zijn dan dingen die gaan dan iets langer. En meestal wil ik wel als er iets komt met verbouwing of vragen van Bert kan dit. Dan ga ik wel echt met de mensen eerst van tevoren in conclaaf van jongens kan dit echt en is dit wel slim zo als jullie het bedacht hebben.

Personeel

Personeelsbezetting

1.5 Ja absoluut.

Wij lopen altijd met zijn 4^e, alleen van verschillende tijden. Zoals Henk die begint heel vroeg en die gaat heel vroeg naar huis en Remco die begint wel een later. Die komt dan om half 2 en die blijft tot 11 uur. Ik loop eigenlijk als enigste eigenlijk en Andries misschien van 8 tot half 5. Dus we hebben er eigenlijk twee die er de hele dagen zijn en de rest varieert van avonds en smorgens.

1.6 En dat gaat dan straks met de diplomering helemaal om. Dan doet Remco alleen alle diplomeringen, dat is dan twee en een halve week elke avond werken. Dat is best zwaar best heftig. En dan komt er één bij. Want vorig jaar hebben Rik en hij dat gedaan, en dat kan ook. Want dan ging de ene de Nuon zaal in en de andere het pand afsluiten bijvoorbeeld als de meeste mensen al weg waren. Maar goed nou krijgen we er dus stages bij of de jongens van de beveiliging, die gaan het schooltje dicht gooien of Bert van Asselt de Avond conciërge komt daar bij. Die gooit het dan dicht, want hij draait dan de nuon zaal.

1.23 Als jij kijkt waar we mee begonnen zijn met 11 conciërge, dan zie je toch dat we nu met zijn 4^e over zijn. Dan denk ik niet dat we het verkeer doen.

En als je nou zegt van de Rik dat was dan de laatste die weg ging. Toen hebben wij zelf gezegd van ons 4 van ik hoef nog geen nieuwe. Directie zei van er moet nog een nieuwe. Wij zeiden van doe nog maar niet laten we eerst maar eens een jaar proberen. En het gaat goed. Het ergste krijgen we nog de

diplomering dat is gewoon een rot tijd voor ons. En als dat gaat en als we dat gaan redden. De jongens hebben allemaal gezegd van Bert. En ik heb ook gezegd, dan als er maar één smorgens doen. Tegen Henk dat hij een keer savond smoet werken. Toen hebben ze allemaal gezegd dat doen we. We lossen het met zijn 4^e op.

Competenties medewerkers

1.17 Daar hou ik van. Want van de week had ik het er al met Jort over. Over dit vraagstuk, en ik zeg Jort er moet wel iemand zitten die heel goed bij de pinken is, weten wat er wel en wat er niet kan. Hij doelde eerst op Andries. No way. Maar goed ik weet niet wie het wel moet worden. Maar dat moet er wel één zijn die even strak weet wat er binnen de organisatie weet.

1.18 Ja, maar ook bouwtechnisch moet je wel dingen weten. Want er zijn bepaalde plekken, daar kan je niet iets neerzetten terwijl het wel zo lijkt. En der zijn bepaalde dingen die niet meer kunnen nu, omdat elektriciteitskasten hier vol zit. Die zijn gewoon vol, klaar. En er zijn voor dit lokaal dat hier achter zit, zijn haspels aangevraagd, van die trek dingen, 6 stuks. Ik zeg nee. En dan zitten ze je aan te kijken van hoezo nee. Ik zeg de elektriciteitskasten kunnen het niet meer aan. Als je daar, die dingen kan ik op hangen, 1 laptop er in slaat alles uit. Ik zeg dat gaat niet meer. Nu moet eerst verder worden gekeken naar de organisatie. Want de organisatie veranderd, gigantisch. Der komen steeds meer mensen met laptops en dat soort gijn. Die komen allemaal leeg binnen, want die zitten al in de bus te rommelen, die komen hier op school ding moet gelijk vol gelaat worden. Dus allemaal gelijk in dat ding. De school moet daar veel meer stroom voor kunnen leveren. En daar hebben we nog niet op ingehaakt. Ze hebben we gezegd jullie moeten allemaal zorgen voor je eigen laptop. Maar het verhaal ervoor, van je stroom, hebben ze niet gedaan. Ik zeg daar krijg je problemen mee, en daardoor krijg je nu dingen. Nu moet je dus dingen af gaan zeggen, omdat het gewoon niet kan. Omdat het schooltje gewoon helemaal vol is qua elektriciteit. En als er mensen naar je toe koen en zeggen ik wil al 6 haspels en jij zegt direct ja. Dan heb je zelf een uitdaging. Dus je moet wel een beetje weten wat er in de toko speelt. Dus dat is wel relevant aant verhaal, want der is niks ergers. Dat heb ik zelf ook. Als je tegen iemand al ja zegt en je moet er binnen een half uur achter aan het wordt hem toch niet. Ik geef liever van te voren aan van luister de mogelijkheid is er alleen nu niet, want de kasten moeten uitgebreid worden en dat kost heel veel centen. Daar moeten we eerst mee aan de gang. Dat is heel duur.

Werkverdeling

1.3 Ja, in principe ben ik hoofdconciërge, maar goed ik ga er niet heel strak boven op zitten op die functie. Maar goed Andries is een type dit zit graag achter zijn computer en ik ben een type dat graag op de werkvloer is. Andries die zit nog wel graag, dus die pakt dat in principe op. Wij moeten er wel aandenken als die een keer niet is. Hij zet ook alles in de agenda ook al die zelf naar het ziekenhuis moet. Maar dan pakken wij het gewoon op smorgens om 8 uur en stappen wij dan gewoon in.

1.6 En dat gaat dan straks met de diplomering helemaal om. Dan doet Remco alleen alle diplomeringen, dat is dan twee en een halve week elke avond werken. Dat is best zwaar best heftig. En dan komt er één bij. Want vorig jaar hebben Rik en hij dat gedaan, en dat kan ook. Want dan ging de ene de Nuon zaal in en de andere het pand afsluiten bijvoorbeeld als de meeste mensen al weg waren. Maar goed nou krijgen we er dus stages bij of de jongens van de beveiliging, die gaan het schooltje

dicht gooien of Bert van Asselt de Avond conciërge komt daar bij. Die gooit het dan dicht, want hij draait dan de nuon zaal.

Accountmanager

1.11 Eigenlijk niet. Er zijn sommige dingen dat voor mij te ver gaat. Er kan bij mij een hele hoop, maar net als van de week. Moesten voor iemand tuin meubels halen voor prive, nou daar heb ik dan zelf heel veel problemen mee. Dat laat ik dan eerst aan Jort vragen, want hij is toch de baas. Dan laat ik de gene, dat was dan voor Gerda in dit geval zeg ik eerst naar Jort. Als ik geen goedkeuring krijg dan is het klaar en doe ik het niet. Want dan ben je prive bezig in de baas zijn tijd en daar heb ik zelf heel veel problemen mee. Ik vind niet helemaal niet erg om even, zoals Jort heb ik net ook naar de garage gebracht, dat maakt ook niet uit. Maar in principe kan bij mij alles, maar heel af en toe wil ik wel even ruggenspraak hebben van is het wel goed.

Ja, mogen we allemaal wel. Daar is Jort heel makkelijk in, absoluut. In principe zoals het nu ligt mag ik gewoon voor duizend euro gewoon halen aan rotzooi per dag. Dat vertrouwen heeft die in me en daar ben ik ook wel blij om. Maar goed hij weet ook wel ik ga niet zoveel bonus halen.

1.12 Dan schuif ik het gewoon door naar Jort. Dan zeg ik Mail maar naar Jort. En Jort komt dan 9 van de 10 keer terug, met die kan wel en die kan niet. En dan hebben we gewoon even een kort overleg en dan is dat klaar.

Ja, lijntje heel kort houden, daar houden we van allebei.

1.16 Communicatie. Communicatie is een heel slecht punt hier. Gods verschrikkelijk, het is echt heel erg.

Alle vlakken.

Ja, ook, maar ook Jort en ik. En Jort verwijt ik het niet, want die is gewoon te druk. Maar net als nou, wordt ik weer opgebeld we komen spullen brengen. Spullen brengen, wat kom je brengen dan? Ja een keuken. Een keuken, ik zeg vertel? Ik heb vanmorgen Jort gebeld en die kreeg ik niet te pakken, maar die weet ervan. En staat er zo'n vrachtwagen achter hem en daar staat een keuken in van ik weet niet hoe groot. Ik zeg waar moet ik dat ding plaatsen dan? Nou los ik dat wel op en net zocht ik Jort dan op, want dan moet ik even weten hoe dat gegaan is. maar daar weet ik dus niks van. Dan is het dus vervelend. En nou heb ik dus ruimte in mijn kate, maar had ik die niet gehad had ik je zo terug gestuurd. Ja, jammer dan, maar ik kan het niet kwijt. Dat soort dingen. Daarom zou het wel makkelijk zijn, waar alles binnen komt. Dat je dat soort dingen weet. En nu weet ik een heleboel dingen niet en ik zit wel graag met me grote kop overal vooraan. Dat zeggen ze ook wel eens, maar dat moet je wel. Want anders gaan er dingen aan je voorbij.

Onderlinge samenwerking

1.8 Ja, die hebben ook die mail dan. Die hebben ze ook gekregen, van dat ga je verwachten van die dag, want ook die zitten smorgens om 8 uur of der naar even jongens van dit moet zo en dit moet zo. Meestal lopen we wel elke dag bij elkaar langs van weet je dat die en die diplomering is. en zij komen ook wel eens van die zaal iemand, zodat het strak blijft. En dan proberen we meestal wel net voor die tijd even twee man er door trekken of we doen het zelf even heel snel met een stofzuiger. Zodat alles weer strak is, daar hechten we wel heel veel waarde aan.

1.16 Communicatie. Communicatie is een heel slecht punt hier. Gods verschrikkelijk, het is echt heel erg.

Alle vlakken.

Ja, ook, maar ook Jort en ik. En Jort verwijt ik het niet, want die is gewoon te druk. Maar net als nou, wordt ik weer opgebeld we komen spullen brengen. Spullen brengen, wat kom je brengen dan? Ja een keuken. Een keuken, ik zeg vertel? Ik heb vanmorgen Jort gebeld en die kreeg ik niet te pakken, maar die weet ervan. En staat er zo'n vrachtwagen achter hem en daar staat een keuken in van ik weet niet hoe groot. Ik zeg waar moet ik dat ding plaatsen dan? Nou los ik dat wel op en net zocht ik Jort dan op, want dan moet ik even weten hoe dat gegaan is. maar daar weet ik dus niks van. Dan is het dus vervelend. En nou heb ik dus ruimte in mijn kate, maar had ik die niet gehad had ik je zo terug gestuurd. Ja, jammer dan, maar ik kan het niet kwijt. Dat soort dingen. Daarom zou het wel makkelijk zijn, waar alles binnen komt. Dat je dat soort dingen weet. En nu weet ik een heleboel dingen niet en ik zit wel graag met me grote kop overal vooraan. Dat zeggen ze ook wel eens, maar dat moet je wel. Want anders gaan er dingen aan je voorbij.

1.24 Ja, maar dat is ook. Als Chantal aangeeft ik red het niet om nuon zaal schoon te maken. Dan pakken we zelf een stofzuiger dat is ook geen probleem. Dat is helemaal niet erg dat hoort er ook gewoon bij.

Ja, absoluut. En wat is er verkeerd aan stofzuigen.

1.25 Nee, absoluut niet. Dat is net zo als je ziet onderling hebben we het heel goed. En daardoor ook wel heel duidelijk naar elkaar toe, van dit verwachten ik van jouw en dit verwacht ik van mij. Ik denk dat dat wel heel hoog is met gresbo en met de conciërge.

Dat ze je maar net. Met problemen komt ze bij mij. Terwijl haar baas net wegloopt. Dat is ook wat waard natuurlijk

Bedrijfsdrukte

1.4 Nee, het wordt gewoon a la minuut. Het is voor ons nu een sport om het boek zo lang mogelijk dat boek leeg te houden. Dat we in principe alles wat gedaan moet worden.

Ja , dat is nog steeds haalbaar. Er zijn periodes dan wordt het heel moeilijk, zoals nu hebben we het heel rustig, dat zeg ik heel eerlijk. Maar goed nu zitten we allemaal dicht tegen diplomering aan, en wordt er weinig meer opgestart. Zo meteen als die diplomering aan de gang gaan dan wordt het weer wat drukke. Want dan moeten ze allemaal weer en net voor de vakantie is het een gekkenhuis. Dan moet alles weer weg en moet alles weer opgeruimd worden en dan doen ze heel veel een beroep op ons. Maar goed dat weet je dat zijn gewoon van die cyclussen die je hier binnen school hebt.

1.6 En dat gaat dan straks met de diplomering helemaal om. Dan doet Remco alleen alle diplomeringen, dat is dan twee en een halve week elke avond werken. Dat is best zwaar best heftig. En dan komt er één bij. Want vorig jaar hebben Rik en hij dat gedaan, en dat kan ook. Want dan ging de ene de Nuon zaal in en de andere het pand afsluiten bijvoorbeeld als de meeste mensen al weg waren. Maar goed nou krijgen we er dus stages bij of de jongens van de beveiliging, die gaan het schooltje dicht gooien of Bert van Asselt de Avond conciërge komt daar bij. Die gooit het dan dicht, want hij draait dan de nuon zaal.

Klanten

Klanttypen

1.13 Nee, er zijn klanten die heb je, die hoor je nooit. Die hoor je echt nooit en die komen dan een keer, daar loop je wel een stapje harder voor, mag eigenlijk niet, maar dat is gewoon zo. En je hebt er bij die om elk wisje wasje lopen zeuren, die wachten iets langer. Mag officieel niet, maar het is gewoon zo. Wij hebben hier één op de afdeling en voor elk schroefje loopt die te zeuren. En als je hem uitlegt daar hebben we even geen tijd voor of je staat achter op de lijst want we allemaal dingen te doen. Dan heeft die er ook wel begrip voor, maar 9 van de 10 keer heeft die er geen begrip voor en begint die te schreeuwen. Ja, had allang geregeld moeten worden.

Jawel, die zijn er ook wel. Maar die dingen probeer je altijd binnen ene uur weg te krijgen.

1.15 Ja, daarom en je hebt bepaalde normen en waarden. En bepaalde gedragsgangen binnen school qua brandweer en veiligheid, die de klanten op zichzelf helemaal niet weten en ook niet over nadenken. Want die zetten gerust twee kasten naast elkaar met een gaatje van 80cm waar 200 man door heen moet. Nou dat gaat niet goed. Daar moet je zo op wijzen. Maar daar probeer ik wel altijd van te voren neer te leggen. En die denk wijze gaat heel langzaam om moet ik bekennen. Laatst werd ik gebeld van: Bert we willen een nieuwe kast aanschaffen, wil je eens komen kijken of het kan. Ik zeg: jij bent de eerste die dit doet. Want meestal is die kast al gekocht en dan komen ze hier met waar kan ik hem zetten. Dus hij kwam echt van te voren, kijk Bert ik moet die kast nog halen mag die daar staan. Toen heb ik gezegd nee daar mag die niet staan, aan de overkant mag die wel staan. Daar hangt dan een ding, moet ik die even weghalen, ik zeg maar daar mag die wel staan. En dan krijg je gelijk de weder vraag wil jij hem dan in elkaar zetten, maar dat is dan ook geen probleem. En die denk wijzen moet hier bij Landstede eigenlijk echt even naar binnen. Die is er nu echt niet, nu wordt er gewoon besteld.

En kan je het kwijt. Er worden BBQ aangeschaft en er komt een hele grote BBQ binnen. Ik zeg: waar ga je het stallen dan? Ja, en dan gaan ze pas nadenken. Ik zeg jongens dat moet anders. Dat die gedachte gang zit er nog niet in bij Landstede, heel langzaam komt het. Dus daar ben ik wel om.

Projectgroepen

1.20 Ik zit nu in die vergadering zit ik ook voor die verbouwing die er aan komt volgend jaar. We hebben van de week vergadering gehad, om even een voorbeeld te geven. Dan gaan er mensen staan roepen, van alle auto's voor weg en alle auto's naar achteren. Iemand die dat dan roept, dan denk ik van oke, jij weet dus echt niet waar het over gaat. Of dan wordt er geroepen van Bert laten we het terrein aan de overkant kopen een loopbrug maken en dan kunnen we daar de auto's neerzetten. Ik zeg hoeveel geld dat je dan nog over hebt om te verbouwen dan. En dan staan ze je aan te kijken en dan denk ik snap je nou het spelletje niet of heb je nog nooit wat verbouwd of weet je niet wat het kost.

Nee, en dat soort dingen. Dat werd hier nog wel veel gedaan, dat wordt dan geroepen. En dan hebben ze het allemaal heel ver in de voorbereiden en jongens het gaat gewoon niet. Klaar. En dan moet je het uitleggen en dat vind ik ook niet erg. En dan hebben ze er ook wel begrip voor. Maar mensen zijn dan teleurgesteld. Want mensen zijn dan heel ver ook met het leerproces. En dan hoor je het gaat gewoon niet. Nee dat kan je niet meer bieden binnen sloopbootje.

Ja, absoluut en als je dan kijkt naar die verbouwing die dan volgend jaar gaat beginnen. Nu hebben ze heel het personeel er bij betrokken, dat is voor het eerst dat ik dat mee maak in mijn 14 jaar. Want

voorheen was het altijd en dan was ik dan meestal die begon. Van dan werd er gezegd Bert we gaan verbouwen. En dan hoor ik dan niks en een paar dagen voor de grote verbouwing kwam er een architect binnen en die zegt dit gaan we bouwen. En dan moet je gaan hollen want dan weet je van A tot toeter niet wat er gaat gebeuren. Ik loop dan de 9 van de 10 keer in de vakantie hier. Dus daar heb ik ook de laatste keer tegen Jort gezegd van Jort als jullie gaan vergaderen wil ik er bij zitten. Niet van K tot Z maar van A tot Z. want dan weet ik ook wat er loos is. want ze komen wel in de vakanties bij mij terecht. En dan die gedachten gang die zit er nou wel een beetje. Daarom ben ik er ook wel ingestapt je moet toch één iemand hebben die zegt van jongens dit kan wel en dit kan absoluut niet. Zoals het nu is.

Er zicht in hebt een weet wat er speelt. En dat was in het verleden, in het verleden werd er gewoon een tekening neer gegoooid en dit gaat het worden. En dan krijg je allemaal dingen. En ik heb wel tekeningen gezien en op het laatst moest ik dan kijken dan zaten gewoon hele deuren verkeerd. Die zaten helemaal verkeerd om die konden helemaal niet open. Dan denk ik van jongens. En dat snap ik wel, want dan komt er een architect binnen en die wil dan een mooi ding neerzetten, aar het gaat niet altijd. Aan het eind van deze gang stond een hele mooie tafel. met hele mooie stoelen, misschien wel eens verteld. Stoeltjes hele mooie rug leuning, Italiaans design. Stonden los, dus daar begon ik al over, die moeten vast op de grond. Vanwege de brandweer, dat is een nood uitgang. Nou dan worden ze al een beetje kribbig, van komt hij weer aan met zijn gezeik, maar goed. Toen werden die spullen neergezet, zag ik die stoeltjes. Ik zeg ga jij eens een leerling ophalen, toen werd er een leerling opgehaald die een vrij corporent was. Die moest in het stoeltje zitten, die kwam er niet meer uit. Toen ben ik weg gelopen, ik schaamde me door, mag je gerust weten. Dat is erg voor dat meisje en voor ons.

Onderlinge samenwerking klant

1.9 Nou in principe wij zorgen alleen voor de zalen. En van elk cluster is er een aanspreekpunt die die diplomering moet regelen. Dat cluster regelt zelf de werkzaamheden van Albron, wat ze daarvan willen hebben. Want daar hangt een heel groot financieel plaatje aan en wij kunnen niet kijken wat men te besteden heeft. Albron heeft daar verscheidene dingen in die ze aan kunnen bieden en daar hangt dan een prijskaart aan. En daar kunnen ze dan zelf uit kiezen. Bij ons vragen de mensen alleen voor audio visuele dingen. En een stukje begeleiding, want er zijn mensen van de verzorging die daar diplomeert. En dan komen er een hoop bewoners mee, van een verpleegster of wat dan ook. Ja dan komen mensen in rolstoelen en dat gooien ze dan wel bij ons neer. Van Jongens kunnen jullie er even voor zorgen dat die mensen daar komen en daar verzorgen wij dan voor.

Ja, 9 van de 10 keer melden ze dat. Ja, wij snappen weten als verzorging diplomeert dan weet je van jongens er zullen wel wat meet komen. Dus dan weet, dan sta je gewoon klaar beneden met drie man en dan van je ze op en breng je ze naar boven. En met hier de speciale lift naar de zaal.

1.20 Ik zit nu in die vergadering zit ik ook voor die verbouwing die er aan komt volgend jaar. We hebben van de week vergadering gehad, om even een voorbeeld te geven. Dan gaan er mensen staan roepen, van alle auto's voor weg en alle auto's naar achteren. Iemand die dat dan roept, dan denk ik van oke, jij weet dus echt niet waar het over gaat. Of dan wordt er geroepen van bert laten we het terrein aan de overkant kopen een loopbrug maken en dan kunnen we daar de auto's neerzetten. Ik zeg hoeveel geld dat je dan nog over hebt om te verbouwen dan. En dan staan ze je aan te kijken en

dan denk ik snap je nou het spelletje niet of heb je nog nooit wat verbouwd of weet je niet wat het kost.

Nee, en dat soort dingen. Dat werd hier nog wel veel gedaan, dat wordt dan geroepen. En dan hebben ze het allemaal heel ver in de voorbereiden en jongens het gaat gewoon niet. Klaar. En dan moet je het uitleggen en dat vind ik ook niet erg. En dan hebben ze er ook wel begrip voor. Maar mensen zijn dan teleurgesteld. Want mensen zijn dan heel ver ook met het leerproces. En dan hoor je het gaat gewoon niet. Nee dat kan je niet meer bieden binnen sloopbootje.

Ja, absoluut en als je dan kijk naar die verbouwing die dan volgend jaar gaat beginnen. Nu hebben ze heel het personeel er bij betrokken, dat is voor het eerst dat ik dat mee maak in mijn 14 jaar. Want voorheen was het altijd en dan was ik dan meestal die begon. Van dan werd er gezegd Bert we gaan verbouwen. En dan hoor ik dan niks en een paar dagen voor de grote verbouwing kwam er een architect binnen en die zegt dit gaan we bouwen. En dan moet je gaan hollen want dan weet je van A tot toeter niet wat er gaat gebeuren. Ik loop dan de 9 van de 10 keer in de vakantie hier. Dus daar heb ik ook de laatste keer tegen Jort gezegd van Jort als jullie gaan vergaderen wil ik er bij zitten. Niet van K tot Z maar van A tot Z. want dan weet ik ook wat er loos is. want ze komen wel in de vakanties bij mij terecht. En dan die gedachten gang die zit er nou wel een beetje. Daarom ben ik er ook wel ingestapt je moet toch één iemand hebben die zegt van jongens dit kan wel en dit kan absoluut niet. Zoals het nu is.

Er zicht in hebt een weet wat er speelt. En dat was in het verleden, in het verleden werd er gewoon een tekening neer gegoooid en dit gaat het worden. En dan krijg je allemaal dingen. En ik heb wel tekeningen gezien en op het laatst moest ik dan kijken dan zaten gewoon hele deuren verkeerd. Die zaten helemaal verkeerd om die konden helemaal niet open. Dan denk ik van jongens. En dat snap ik wel, want dan komt er een architect binnen en die wil dan een mooi ding neerzetten, aar het gaat niet altijd. Aan het eind van deze gang stond een hele mooie tafel. met hele mooie stoelen, misschien wel eens verteld. Stoeltjes hele mooie rug leuning, Italiaans design. Stonden los, dus daar begon ik al over, die moeten vast op de grond. Vanwege de brandweer, dat is een nood uitgang. Nou dan worden ze al een beetje kribbig, van komt hij weer aan met zijn gezeik, maar goed. Toen werden die spullen neergezet, zag ik die stoeltjes. Ik zeg ga jij eens een leerling ophalen, toen werd er een leerling opgehaald die een vrij corporent was. Die moest in het stoeltje zitten, die kwam er niet meer uit. Toen ben ik weg gelopen, ik schaamde me door, mag je gerust weten. Dat is erg voor dat meisje en voor ons.

1.27 Dat soort dingen en daar zijn ze nu mee begonnen. Om iedereen er bij te betrekken, om te zeggen denk daar eens over na. De laatste vergadering ook hebben ze allerlei mooie meubels. Ze hebben hele mooie ideeën schitterend. Ben heel enthousiast. Maar dan komt er een meubel idee naar voren, en directie ook oo ja dat is het. Ik zeg jongen maak het een schoonmaak, en dan roep ik gewoon maar wat. Maar omdat wij dan anders naar spullen kijken. Zeg maakt het een schoon. Irma, ja goh Bert je hebt gelijk. Ja dit is niet schoon te maken.

D. - Samenvatting Interview

Infrastructuur

In de huidige situatie bij de facilitaire organisatie van Landstede Harderwijk wordt facilitaire vraagstukken sinds een korte periode via de mail ontvangen, voorheen werd dit mondeling gecommuniceerd. Om deze reden beschikt elke facilitaire afdelingen afzonderlijk over een functioneel emailadres, waarmee de klant hen kan bereiken. Daarentegen worden de facilitaire afdelingen nog steeds in de gang aangesproken of telefonische gecontacteerd. De facilitaire organisatie vraagt hierbij in de meeste gevallen aan de klant om hen te mailen, dit is afhankelijk van het betreffende vraagstuk. De facilitaire afdelingen behandelen elke ochtend alle ontvangen mailtjes en geven direct respons. Het streven is om alle mails binnen een uur afgehandeld te hebben. Echter, in sommige gevallen dienen de facilitaire vraagstukken ingepland worden, dit betreft voornamelijk fysieke werkzaamheden in kantoren of lokalen. Bij bijzondere of onuitvoerbare facilitaire vraagstukken zal de facilitaire dienst met de klant in conclaaf gaan om het vraagstuk en de bijhorende mogelijkheden te bespreken.

Producten en diensten

Alle facilitaire diensten beschikken over eigen producten en/of diensten, waarbij de mogelijkheden als onbegrensd worden beschouwd. Echter, producten en dienst waarbij grote geld bedrag gemoeid zijn worden direct doorverwezen naar de regiomanager. De regiomanager behandelt deze vraagstukken met de klant, indien er een akkoord wordt gegeven zullen de facilitaire diensten toestemming tot uitvoer krijgen.

De facilitaire dienst heeft zelf de regie en mag bepalen hoe zij het facilitaire vraagstuk op pakken en of het uitvoerbaar is. In de meeste gevallen gaat de facilitaire dienst met de klant in conclaaf om het vraagstuk zo efficiënt mogelijk aan te pakken. Hierbij wordt rekening gehouden met het leveren van toekomstbestendige producten en/of diensten, aangezien sommige verandering technisch niet terug veranderd kunnen worden.

Voor het leveren van bepaalde producten en/of diensten heeft de facilitaire afdeling wel een aantal voorwaarden, bijvoorbeeld dienen de PowerPoint presentaties van een diplomering minimaal twee dagen van te voren beschikbaar te zijn voor de facilitaire dienst. Als de facilitaire dienst fysieke werkzaamheden in een lokaal moet uitvoeren dient er rekening gehouden te worden met de gegeven lessen in het betreffende lokaal.

Proces

De facilitaire afdeling ontvangt via de mail een facilitaire vraagstuk. Vervolgens wordt er gekeken om welk vraagstuk het gaat en zijn namelijk diverse scenario's. De doelstelling is om elk vraagstuk indien mogelijk binnen een uur af te handelen, als dit niet haalbaar blijkt te zijn wordt dit gecommuniceerd met de klant.

Ten eerste kan de klant een vraag hebben, deze wordt direct via de mail afgehandeld. Ten tweede kan het vraagstuk om een fysieke handeling gaan, waarbij het mogelijk is dat deze direct uitvoerbaar is of niet. De vraag is niet direct uitvoerbaar als er werkzaamheden in een kantoor of lokaal gewenst zijn of er materiaal aangeschaft dient te worden. De klussen in een lokaal worden op dinsdagmiddag ingepland vanwege het feit dat alle medewerkers dan druk aan het vergaderen zijn, waardoor de lokalen vrij toegankelijk zijn. Als het gaat om werkzaamheden in een kantoor wordt er een afspraak gemaakt met de desbetreffende persoon. Ten Derde is het mogelijk dat het vraagstuk bouwtechnisch

of vanwege veiligheidsnormen niet uitvoerbaar is. Als dit voorkomt zal de facilitaire dienst in conclaaf gaan met de klant om andere mogelijkheden te achterhalen. Als laatste zijn er evenementen zoals de diplomering, hierbij ligt de regie bij de facilitaire dienst en kan de klant extra producten en/of diensten aanvragen. De facilitaire dienst bepaald echter de ruimtes en de tijdstippen, waarbij rekening gehouden kan worden met voorkeuren.

Personeel

In eerste instantie bestonden de conciërges uit een groep van elf personeelsleden. Op het moment bestaat uit team uit vier personeelsleden, indien gewenst zouden zij nog een extra personeelslid mogen aannemen. De conciërges vinden die zelf niet nodig verdelen hun werkzaamheden onderling. Twee van de personeelsleden zijn overdag aanwezig en de overige twee variëren van 's morgens tot 's avonds. Echter, is er een jaarlijkse cyclus van rustige en drukke momenten, waar het personeel op ingepland wordt.

Elk personeelslid is verantwoordelijk voor bepaalde werkzaamheden passend bij de betreffende persoon. Van elk personeelslid wordt verwacht dat zij weten wat er in het pand speelt, dit heeft voornamelijk betrekking op de bouwtechnische kant van het pand. Daarnaast wordt er van het personeel verwacht dat ze samenwerken met de andere facilitaire afdelingen bijvoorbeeld bij de diplomeringen ze samen met de schoonmaak er voor zorgen dat de volgende diplomering kan plaatsvinden.

Als laatste wordt het personeel aangestuurd door de regiomanager. De regiomanager heeft veel vertrouwen in zijn personeel en legt daardoor ook veel verantwoordelijkheden bij hen. Er wordt met korte lijntjes gecommuniceerd, toch blijft communicatie een bottleneck. De regiomanager vergeet wel eens activiteiten door te geven aan het personeel, waardoor het personeel flexibel moet zijn en vlug kunnen schakelen.

Klanten

De klanten van de facilitaire dienst bestaan uit alle medewerkers van Landstede Harderwijk. Er zijn klanten die vaker komen of die nooit komen met facilitaire vraagstukken, deze zijn niet direct te onderscheiden in afdeling of functie. Ondanks dat het niet hoort lopen de facilitaire medewerkers wel harder voor de klant dit nooit komt, alhoewel ze elk vraagstuk binnen een uur opgelost willen hebben. De cultuur van de klanten is zeer bepalend voor het soepele verloop van facilitaire vraagstukken. De klant doet meestal wat ze maar willen en komen achteraf met vragen bij de facilitaire dienst. Klanten moeten vaker afstemming zoeken bij de facilitaire dienst om de veiligheid te waarborgen. Daarnaast is de facilitaire dienst gespecialiseerd en hebben zij er een goede kijk op. Sinds een korte periode is de facilitaire dienst een onderdeel van een projectgroep, waarbij zijn specialistische facilitaire kijk veel waarde oplevert.

E. - Analyse enquête huidige situatie

Univariate analyse huidige situatie

De univariate analyse is weergegeven aan de hand van een frequentietabel. In de tabel wordt weergegeven in welke mate er gekozen is voor een bepaalde antwoordmogelijkheid. In de tabel wordt zichtbaar gemaakt in welke mate de mening van de gebruikers verschillen.

Vraag	Antwoord	Frequentie	Percentage
<i>Achtergrondkenmerken</i>			
Geslacht?	Man	60	45,1%
	Vrouw	73	54,9%
Functie?	Docent	80	60,2%
	Teamleider	6	4,5%
	Administratie	17	12,8%
	Facilitaire dienst	15	11,3%
	Overig	15	11,3%
Dienstjaren	0 tot 2 jaar	27	20,3%
	2 tot 5 jaar	16	12%
	5 of meer jaar	90	67,7%
<i>Huidige situatie</i>			
In hoeverre bent u tevreden over de facilitaire dienst?	1 ster	1	0,8%
	2 sterren	5	3,8%
	3 sterren	37	27,8%
	4 sterren	74	55,6%
	5 sterren	16	12%
In welke mate maakt u gebruik van de facilitaire dienst?	Nooit	5	3,8%
	Soms	93	69,9%
	Vaak	35	26,3%
Ik weet waar ik moet zijn voor facilitaire vragen.	Eens	107	80,5%
	Oneens	26	19,5%
Ik ben wel eens doorgestuurd met een facilitaire vraag omdat ik bij de verkeerde persoon was.	Eens	78	58,6%
	Oneens	55	41,4%
Als ik een vraag heb, waarbij meerdere facilitaire diensten (schoonmaak, receptie conciërges, catering, beveiliging) betrokken zijn ga ik elke afdeling langs.	Eens	53	39,8%
	Oneens	80	60,2%
De facilitaire afdelingen werken onderling goed samen.	Eens	93	69,9%
	Oneens	40	30,1%
Ik weet wie het centrale aanspreekpunt is voor alle facilitaire afdelingen.	Eens	94	70,7%
	Oneens	39	29,3%

Mits er net geantwoord is met: eens. Wie is het aanspreekpunt volgens u?	Onbekend	33	24,8%
	Jort Jansen	76	57,1%
	Bert Dame	5	3,8%
	Overig	19	14,3%
Ik weet welke producten en diensten in kan aanvragen bij de facilitaire dienst.	Eens	83	62,4
	Oneens	50	37,6%
Hoe vaak maakt u gebruik van algemene (storingen, reserveringen, receptie e.d.) diensten?	Nooit	13	9,8%
	Soms	91	68,4%
	Vaak	29	21,8%
Hoe vaak maakt u gebruik van maatwerk diensten?	Nooit	70	52,6%
	Soms	57	42,9%
	Vaak	6	4,5%
A. Rangschik u meest voorkomende facilitaire vraag	Klacht		
	1	14	10,5%
	2	18	13,5%
	3	28	21,1%
	4	73	54,9%
B. Rangschik u meest voorkomende facilitaire vraag	Wens		
	1	63	47,4%
	2	45	33,8%
	3	14	10,5%
	4	11	8,3%
C. Rangschik u meest voorkomende facilitaire vraag	Informatie		
	1	29	21,8%
	2	41	30,8%
	3	42	31,6%
	4	21	15,8%
B. Rangschik u meest voorkomende facilitaire vraag	Storing		
	1	27	20,3%
	2	29	21,8%
	3	49	36,8%
	4	28	21,1%
A. Rangschik de meest voorkomende wijze waarop u uw facilitaire vraag stelt.	Mail		
	1	61	45,9%
	2	46	34,6%
	3	26	19,5%
B. Rangschik de meest voorkomende wijze waarop u uw facilitaire vraag stelt.	Telefonisch		
	1	10	7,5%
	2	57	42,9%
	3	66	49,6%
C. Rangschik de meest voorkomende wijze waarop u uw facilitaire vraag stelt.	Persoonlijk		
	1	62	46,6%

	2	30	22,6%
	3	41	30,8%
In ben tevreden over de bereikbaarheid van de facilitaire dienst	Eens	105	78,9%
	Oneens	28	21,1%
In ben tevreden over de snelheid van de afhandelingsprocedure van een facilitaire vraag.	Eens	97	72,9%
	Oneens	36	27,1%
In ben tevreden over de kwaliteit van de afhandelingsprocedure van een facilitaire vraag.	Eens	114	85,7%
	Oneens	19	14,3%
In ben tevreden over de communicatie van de afhandelingsprocedure van een facilitaire vraag.	Eens	100	75,2
	Oneens	33	24,8%
In ben tevreden over de betrokkenheid van de afhandelingsprocedure van een facilitaire vraag.	Eens	111	83,5%
	Oneens	22	16,5%
De status van een facilitaire vraag wordt met mij gedeeld.	Eens	56	42,1%
	Oneens	77	57,9%

Bivariate analyse huidige situatie

Bij de univariate analyse is er beschreven dat er gekeken wordt naar de mate waarin de meningen van gebruikers verschillen. Bij de bivariate analyse wordt er gekeken of dit meningsverschil te herleiden is naar de functie van de desbetreffende gebruikers. De bivariate analyse is uitgevoerd aan de hand van kruistabellen.

Uit de onderstaande tabellen kan geen zichtbaar significant verschil worden gevonden tussen de functies van de respondent en de antwoordkeuze. Hierdoor zal er ver geen focus worden gevestigd op

		In welke mate maakt u gebruik van de facilitaire dienst?			Totaal
		Nooit	Soms	Vaak	
Functie?	Docent	3	66	11	80
	Teamleider	0	2	4	6
	Administratie	0	10	7	17
	Facilitaire dienst	1	5	9	15
	Overig	1	10	4	15
Totaal		5	93	35	133
		Ik weet waar ik moet zijn voor facilitaire vragen.			
		Eens	Oneens	Totaal	
Functie?	Docent	59	21	80	
	Teamleider	6	0	6	
	Administratie	15	2	17	
	Facilitaire dienst	15	0	15	
	Overig	12	3	15	
Totaal		107	26	133	
		Ik weet wie het centrale aanspreekpunt is voor alle facilitaire afdelingen.			
		Eens	Oneens	Totaal	
Functie?	Docent	46	34	80	
	Teamleider	6	0	6	
	Administratie	17	0	17	
	Facilitaire dienst	15	0	15	
	Overig	10	5	15	
Totaal		94	39	133	

de bivariate analyse.

Bijlage VII – Gewenste situatie

A. Interviewguide

Topiclist

Topic	Subtopic	Sub subtopic
Infrastructuur	Frontoffice	
	Backoffice	
Personeel	Competenties	- Skilled - Unskilled
	Medewerkers	- Accountmanager - Servicemedewerkers
Product en diensten	PDC	
	SLA	
Klant	Functie	
	Werkomgeving	
Proces	Procesvormen	
	KWIS	
	FMIS	

Interviewguide

Interviewer : Sela Rijsbosch

Geïnterviewde :

Functie :

Organisatie :

Afdeling :

Introductie

- Bedanken
- Onderwerp interview
- Resultaten interview
- Audio opnamen
- Duur interview

Beginvraag

Hoe hebben jullie de servicedesk organisatorisch ingericht?

Topic – Infrastructuur

Hoe is de infrastructuur van servicedesk inricht binnen uw organisatie?

Backoffice → Operationeel, tactisch, strategisch

Frontoffice → Click, call, face

Topic – Personeel

Welke keuzes zijn gemaakt met betrekking tot het personeel van de servicedesk?

Competenties → Skilled, unskilled
 Medewerkers → Medewerker, Accountmanager

Topic – Producten en diensten

Op welke wijze heeft uw organisatie inrichting gegeven aan de aangeboden diensten en producten?

PDC → Basis-, plus- en aanvullende dienstverlening
 SLA → Complexiteit en Budgettering

Topic – Klant

Op welke wijze wordt er in uw organisatie rekening gehouden met diverse klanttypen?

Functie →
 Werkomgeving → Op kantoor of onderweg en kennis of taak gebaseerd.

Topic – Proces

Hoe ziet het proces met betrekking tot de servicedesk er binnen uw organisatie uit?

Procesvormen → Routinematig, planmatig en Ad-hoc
 KWIS →
 FMIS → Toegevoegde waarde klant en facilitaire

Slotvraag

Heeft u nog do's en dont's met betrekking tot het inrichten van de servicedesk?

B. Interviews

Ab de Reu - Landstede Zwolle

Gecodeerd

SP1 = Sela Rijsbosch

SP2 = Ab de Reu

Fragment 1.1

SP2	Onvoorstelbaar, dat lijkt me erg maar.
SP1	Maar doordat je dus die twee projecten samen pakt kun je in feiten ja, is het gewoon makkelijker.
SP2	Ja, en ik kwam ik was net in de ICT net een jaar of wat jaar of 4 zo iets, maar van oorsprong kom ik uit de gezondheidszorg dus dat is een hele andere tak van dienstverlening. Het is en blijft dienstverlening maar het is wel een ander kant op. En eeh dus ik had eerst drie jaar in de detachering gewerkt. Toen kwam ik bij Landsteden en toen ben ik zo begonnen met opzetten van die helpdesk samen met in die tijd Jack van Sunderd. Die naam zal je misschien wel eens voorbij horen komen. Dat is iemand die woont in Harderwijk en die heeft toen in ieder geval het grootste werk aan gehad. Hij zat toen ook, je vroeg om die beleidsstukken maar die heb ik niet, want ik zat ik kwam toen net binnen wandelen. Hij was de gene die met de directeuren om tafel zat om verder dat beleid uit te schrijven. Dus ja ik kwam daar niet aan of ik kwam daar niet bij. En dus ja toen zijn we zo heel langzaam begonnen. Nou okee, van goh nou wat gaat je

	dienstverlening in houden, wat en hoe breed is het, wat ga je leveren? Wat zijn de diensten die je gaat leveren? Wat ga je doen, ja want, helpdesk of servicedesk moet je wel een beetje afbakenen ander komen ze voor alles.
Code	Project opstart

Fragment 1.2

SP1	Ja, en anders dan, je moet wel kunnen zeggen van dit is ICT en wij willen dit dit en dit wordt geleverd.
SP2	Je maakt eigenlijk een soort producten en diensten catalogus.
SP1	Daar verschillen de meningen over, ik heb gisteren ook een interview gehad, in Deventer op het Saxion. Mijn eigen school, en daar vonden ze de product en dienst catalogus niet zo nuttig.
SP2	Nee, maar het is natuurlijk. Ik moet zeggen dat de product dienst catalogus, we hebben het er over en we weten het allemaal, maar echt een goede PDC hebben we eigenlijk nooit gehad. Het is altijd een beetje, eeh een van dat moeten we nog en nog een keertje doen. Dat moeten we allemaal nog eens een keertje opschrijven.
Code	PDC

Fragment 1.3

SP1	Maar je hebt wel dingen uitgewerkt of in je hoofd uitgewerkt van dit zijn de diensten die wel leveren en dit is wat we doen. En daarmee bakenen we het af.
SP2	Ja, daarmee bakenen we het af. Dus het is echt zo plan en dat schuift op met de tijd dat is ja tijden veranderen. Vooral in de ICT. Dus we hebben eerst een tijd gehad van goh nou gaf je alleen support op de systemen die jij uitgeleverd had. Dus de beheerende systeem, die jij beheerde daar leverde je je diensten op. Nou nu is tegenwoordig zo is iedereen heeft allerlei dingen, je telefoon, je laptop de tablets. Dus ja daardoor je niet meer mee weg. Want dan, daar krijg je zoveel telefoontjes over en als je overal nee voor verkoopt dan ja dan bellen ze je nooit meer. Want ja ze helpen je toch niet.
SP1	Ja, want je wilt toch gewoon je dienstverlening leveren.
SP2	Ja, maar hoe ga je dat, dat is een beetje dat is lastig. Van hoever gaat je dienstverlening met dat soort producten. Dus dan kom je toch een beetje op basis van best effort. Kijken hoever je kan komen, want je kan, want je kan natuurlijk zeker op biod, bring your own devices kan je niet alles. Mensen kunnen op een laptop zelf een hele boel dingen installeren.
SP1	Als er dan iets mis gaat is het niet jullie verantwoordelijkheid.
SP2	Nee, dus dat is vaak zie je dat wel met verbindingen bijvoorbeeld, maar dan hebben mensen een dubbele virus scanner geïnstalleerd ofzo iets dergelijks en dat confronteert met elkaar. En dan gaan er allerlei dingen mis, maar mensen ja wij kunnen niet zeggen van nou poets maar schoon je systeem, dat kan je niet maken dus dat is.
SP1	En je wilt die verantwoordelijkheid denk ik ook niet nemen daarover. Als er iets fout zijn en ze zijn belangrijke bestanden kwijt dan.
SP2	Nee, ja ik kan het ze adviseren, dat is het enige wat je kan doen. Signaleren, adviseren en dan houd het wat dat betreft op. En kijken in hoe ver je ze kan helpen, tot een bepaalde

	tijd natuurlijk. Want het moet niet de dienstverlening in de weg staan voor de dingen je wel beheert.
Code	Dienstverleningsaanbod

Fragment 1.4

SP1	Ja je moet niet te veel extras doen eigenlijk in feite want dan verlies je die basis een beetje uit het oog.
SP2	Ja, en dat is altijd een punt van hoeveel mensen heb je. Dat is heeft vaak heel veel met mankracht te maken. Als je een uitgebreide helpdesk heb met veel mensen aan de telefoon, dan heb je meer tijd dan als je een keer te kort hebt.
Code	Dienstverleningsaanbod, personeelsbezetting

Fragment 1.5

SP1	En hoe ziet jullie helpdesk eruit? Qua ja, kan je er tegen aanlopen is er ergens in het pand een.
SP2	Nee, het is niet een balie of zoiets dergelijks. Het is een, het zit hier naast, het zijneen paar het is gewone werkplek. Met een paar beeldschermen en telefoons en eeh dat is de helpdesk. We hebben niet een soort balie, mensen kunnen wel binnen lopen. We maken wel eens een afspraak, want dan lopen ze binnen. Maat het is niet echt een balie die we hebben. Vaal is het zo dat we hebben een helpdesk en daar aan geleerd is het werkplek beheer dus een aantal jongens die als er storingen zijn waar we die we niet op afstand op kunnen lossen. Wat wel steeds meer wordt he, je kan steeds meer op afstand doen. Die kan daar dan naar toe. Wij komen sneller naar de mensen toe dan dat de mensen hier naar toe komen.
Code	Frontoffice, centraal

Fragment 1.6

SP1	En je hebt ook bijvoorbeeld bij Landstede Harderwijk heb je iemand van de ICT zitten. Heb je dat dan op elke locatie.
SP2	Ellen bedoel je Ellen van week? Ellen is in principe van Harderwijk zelf die wordt niet aangestuurd door ons. Dus dat is echt een lokaalbeheerder van Harderwijk en het is wel de bedoeling dat in de toekomst wij steeds meer samen gaan doen. Daar gaan we steeds meer naar toe. Dus eeh is de bedoeling, maar dat soort transities dat duurt altijd lang. In het onderwijs gaat nooit iets van de ene op de andere dag. Nee, daar moeten eerst een hele boel plasjes over gedaan worden en moet iedereen wat van vinden. En dan op een gegeven moment wordt er een besluit genomen. En dan is het zover. Maar het is wel de bedoeling dat Ellen steeds meer van ons overneemt en dus ook steeds meer rechten krijgt om dingen te doen. Zij zit er dichtbij, zij kent de mensen en zij doet ook veel meer ondersteuning op die BIODs. Maar echt direct aansturen doe ik haar niet. Ze valt meer onder Edwin Dekker zeg maar die ICT coördinator daar die is ja die stuurt haar een beetje aan. Althans dat is mij verteld.
Code	Frontoffice, lokaalbeheerder

~~Ik ken hem ook helemaal niet~~

~~Edwin Dekker is rooster maken.~~

Fragment 1.7

SP1	Oo ja, oja dit zit. O heet die Edwin. Nee ja dan weet ik wie dat is. En je hebt dus eigenlijk voornamelijk een backoffice en geen front office in principe.
SP2	Nee, niet iets waar ze gewoon binnen kunnen lopen. Dat is gewoon bellen dat is de eerste lijn, ze noemen dat dan de eerste lijn support. Kan de eerste lijn het niet direct oplossen dus telefonisch, dan wordt het dan gebruiken we het service managementtool, Topdesk. Zegt je waarschijnlijk wel wat. En daarin wordt, werken we door middelen van. Topdesk is een beetje itel gebaseerd. Dus daar, het proces is zodat we vandaaruit van de eerste lijn naar de tweede lijn gaan. En dat het dan vervolgens opgelost wordt.
Code	Serviceniveau

Fragment 1.8

SP1	Oke, maar mensen kunnen ook gewoon zelf een melding maken in het systeem.
SP2	In het systeem niet, nu is het nog zo dat ze gewoon moeten bellen. Het is we zijn nu al we zitten nu in de transitie dat we Topdesk hebben we nu nog op eigen servers draaien. Vanaf volgende maand gaat die naar de Saas, dus wordt die draait die bij topdesk zelf. Dus hebben we daar geen onderhoud meer aan. Vanaf dat moment gaan we ook richting de selfservice desk. Dus dan gaan we echt een portaal voor iedereen maken, waar ze dus zelf hun incident kunnen melden en waar je dus ook eeh verder ingericht. Ook Q&A waar je een kennis database hebt dat je zo steeds meer gaat naar het sturen naar het zelf oplossen van incidenten. En een portaal dienst waar ze een incident kunnen melden en waar ze hem ook kunnen monitoren. Ze kunnen kijken van hoe.
Code	Serviceniveau, selfserviceportaal

Fragment 1.9

SP1	En als mensen dan bijvoorbeeld iets, toegang willen krijgen tot iets van de GS schijf en ze hebben daar toestemming voor nodig. Kan je dat dan ook via dat systeem. Is het zo ver?
SP2	Ja, dat is zo ver. Het zijn wel wensen om dat op een gegeven moment zo te doen, alleen de inrichting is nog niet zo. Landstede is op dit moment niet zo ingericht, want op dit moment zijn de ICT Coördinatoren altijd nog de gene die mandaat hebben om rechten toe te kennen. En wij kunnen ook niet bepalen of iemand de recht mag of kan hebben. Dus daar is iemand die dat moet fiatteren.
SP1	Dus in feite is dat nog een beetje te decentraal georganiseerd. Dat jullie als centraal eigenlijk worden tegen gehouden.
SP2	Wij moeten van iemand bevestiging krijgen dat wij rechten mogen toe kennen. En het is vaak veel ICT coördinatoren kunnen het ondertussen zelf hoor. Delegation of control heet dat en zij kunnen zelf mensen rechten geven op bepaalde mappen dus dat is wel geregeld. Maar wij zijn altijd nog wel afhankelijk van een goedkeuring van de ICT coördinator. En dat zal misschien de ICT coördinator blijven of misschien later zal dat een manager worden. Dat ligt er een beetje aan hoe dat, welk kant het kwartje op valt. En dat is in dat selfservice

	portaal is dat nog niet helemaal goed te vangen, want dan moet je aan iedere persoon dus iemand koppelen die het kan fiatteren. En Landstede is zo ingericht dat het allemaal in teams ingedeeld is en op het team zit wel een teamleider. Maar de teamleider is niet altijd de gene die dat ook accordeert of die goedkeuring geeft, dat is dan de ICT coördinator weer dus dan moet je in die database die koppelingen kunnen leggen. En of dat.
Code	Centraal, Decentraal

~~Dan moet je heel veel lijnen uit zetten om dat uiteindelijk.~~

~~Dus dat is nog wel een uitdaging. En uiteindelijk komen we daar wel weer uit, maar dat is een verder traject van die implementatie gaan we dat doen. We kunnen niet alles tegelijk.~~

Fragment 1.10

SP1	En gaan jullie dan die eeh selfserviceportaal, die zet je dan op het intranet via connect bereikbaar.
SP2	Het is de bedoeling dat je via connect, dan heb je aan de linker kant die eeh vakjes en die tegels en dan komt daar een button self servicedesk. En dan kom je meteen ga je meteen die zelf-servicedesk op.
Code	Serviceniveau, selfserviceportaal

Fragment 1.11

SP1	En dan Topdesk, jullie hebben dan de ICT variant daarvan, je hebt ook de facility variant.
SP2	Die verschilt niet he. Daar verschilt niks van.
SP1	Nee? O, want ik had op de site gekeken en dan zag je dat er twee waren.
SP2	Ja ze zetten dezelfde modules in op beide. Dus er zit geen verschil tussen de facilitaire kant en de. De processen zijn ook eigenlijk het zelfde. Dus er zijn geen aparte modules of facilitaire modules of dat soort dingen. Van het is eigenlijk het zelfde.
SP1	Want uiteindelijk is het natuurlijk het mooist als je de ICT en facility kan samen laten werken om één selfservice portaal te creëren.
SP2	Ik denk dat het die kant ook op gaat. Ik weet hier hebben wij al gesprekken, maar ik merk aan dat de in Harderwijk daar dus niet speelt. Want ik merk hier dat FD toenadering zoekt met ons om te kijken van goh hoe gaan we dat met topdesk doen.
Code	FMIS, samenwerking ondersteunende dienstverlening

Fragment 1.12

SP1	Nou ze willen het in Harderwijk ook.
SP2	Dat klopt. Dat kan ik me voorstellen, want het is. Ik heb al een paar keer bij FD gezeten van hoe kunnen we dat nou gaan doen. Ten eerste moeten, wat je nodig zal hebben je eigen processen beschreven moet hebben. Voordat je daar überhaupt wat mee kan. Nou dat was al een dingetje, dat moest allemaal eigenlijk nog wel gebeuren. En dat hebben we ook afgesproken, van begin daarmee. En op het moment dat wij ook klaar zijn met die transitie naar die nieuwe topdesk, naar de Saas oplossing en de selfservicedesk. Dan kunnen we gaan kijk van goh, laten we gewoon iemand van topdesk weer komen en dan laten we kijken of we dat samen kunnen laten vloeien. En ja het mooiste zou natuurlijk zou

	zijn en dat is iets wat ik eigenlijk al jaren wilt. Maar wat eigenlijk, wat ik zeg sommige dingen duren heel lang. Je hebt één ingang je hebt de selfservicedesk en of dat nou problemen zijn met een lampje dat kapot is in het toilet of dat er een name it. Ga daar na toen, en vanuit topdesk kan je dat wel distribueren naar de mensen die het nodig hebben. Die er naar toe moeten, die verantwoordelijk zijn.
Code	Samenwerking ondersteunende dienstverlening, procesbeschrijving

Fragment 1.13

SP1	Bij facility is het dan wel weer ander qua met de ICT, omdat je bij facility ook nog wel eens fysiek wat moet ophalen. Dus je kan niet op, wel voor grote deels centraal de selfserviceportaal natuurlijk inrichten en telefonisch en mail kun je eventueel wel bij elkaar voegen. Alleen moet je natuurlijk nog wel die fysieke punten aanwezig hebben.
SP2	Ja, maar de aansturing daarvan, je werksturing die kan daar wel plaatsvinden. Want iemand kan wel een opdracht krijgen van dat en dat kan daar en daar opgehaald worden. Dus in de basis is het hetzelfde met wat wij hier doen. Alleen met de werkplek beheerders van wij kunnen een probleem niet direct aan de telefoon oplossen maar er moet iemand naar toe. Dusja die geven wij ook opdracht van ga daar naar toe en ga dat probleem oplossen en die tekent dan vervolgens die ticket ook af. Er zit niet zo veel verschil in, althans in mijn beleving. Ik ken het hele proces bij FD niet. Maar ik kan, nee, kan me ook niet voorstellen, want het is je werksturingen het is je agenda het is je ja, je kan er alles mee doen.
Code	Procesbeschrijving

Fragment 1.14

SP1	Ja, je kan er echt heel veel mee doen, maar eeh ik had een vraag in me hoofd. Ben hem even kwijt. Dan stap ik even over na een ander onderwerp ondertussen. Ik doe dan ook onderzoek naar wat voor medewerkers heb je daar dan voor nodig en wat zijn de competenties die de medewerkers over moeten beschikken zeg maar.
SP2	Eh, ja dat is best een lastig hoor. Dat is maar net welke insteek je hebt, althans ik praat dan een beetje vanuit de ICT helpdesk he. Je hebt twee helpdesken je hebt een skilled helpdesk en je hebt een gewone helpdesk die gewoon, unskilled. Is de insteek dat je zoveel mogelijk dingen opgelost wilt hebben aan de helpdesk bij het eerste telefoontje, ja dan vergt dat mensen die heel veel kennis hebben. Eehm dit is misschien een beetje lullig gezegd, maar de mensen met de meeste kennis die heel veel weten, zijn over het algemeen niet de meest communicatieve mensen die het meeste, het meest.
SP1	De klantvriendelijkheid
SP2	Nee, dat is niet. Het kan wel, maar het is niet altijd zo. Eigenlijk het mooiste vind ik iemand die aan de telefoon iemand die communicatief goed is. Die de klanten goed te woord staat, die afspraken na komt en die in het belang van de klant handelt. Dat vind ik aan de voorkant vind ik dat misschien nog wel belangrijker als die afhandeling van het probleem of incident. Dat moet ook wel goed komen, maar dat hoeft dan niet meteen.
SP1	Als het aan de voorkant goed geregeld is kan dat ook gewoon goed komen.
SP2	Dus communicatie is dan vind ik aan de voorkant nog het belangrijkste en dat is.
Code	Competenties servicedeskmedewerker

Fragment 1.15

SP1	En die keuze heb je dan hier ook gemaakt?
SP2	Ja, daar ben ik zelf niet altijd, ik kan die keuze niet altijd zelf maken. Ik wil wel ene heleboel, maar ik heb nou eem beetje hybride situatie. En dat is niet heel handig, maar dan heb je in iedergeval van beide wat. Dus ik heb één iemand zitten die is communicatief heel goed en die ook geen achtergrond heeft in de ICT die is vanuit de kinderopvang gekomen en die is ja. Kan ook he.
SP1	Ja dat is wel iets heel anders haha.
SP2	Hha, ja maar dat er zijn ook helebedoel dingen als je aan de voorkant aan de telefoon zit zijn er een heleboel truckjes te leren hoor. Dus ik heb ook niet ander gedaan hoor, wat ik zei ik kom uit de gezondheidszorg. Ik ben ook begonne met weet ik veel, ik heb het ook monkey see monkey do geleerd. En dan kom je een heel eind, maar met de communicatie, als dat goed is dan pakken de mensen dat wel van je.
Code	Competenties servicedeskmedewerker

Fragment 1.16

SP1	Als je de juiste vragen weet te stellen dan.
SP2	Ja als je de juiste vragen weet te stellen en als je daarna het proces maar goed volgt en je houdt ze op de hoogte. Want als het probleem niet opgelost wordt of het duurt wat langer, vinden mensen het niet heel erg, als ze het maar weten.
SP1	En dat laat je dan weten via de mail of een bel je ze dan op.
SP2	Ja topdesk. Moeten ze via de mail wordt gedaan en dan worden ze wel eens opgebelt en ze kunnen ook zelf bellen. En met een zelfservice portaal kunnen ze natuurlijk alles zelf monitoren, waar je ze naar toe kan verwijzen.
SP1	Ja, dan kunnen ze ook gewoon een melding krijgen van ja hij is in behandeling, of het duurt iets langere vanwege. We hebben iemand moet inschakelen extern.
SP2	Ja, precies. Dus ja dat is best moeilijk van wat is nou het goede profiel. Dus de keuzes die je maakt.
Code	Serviceniveau, backoffice

Fragment 1.17

SP1	En jullie hebben die helpdesk eigenlijk ook opgericht voor heel Landstede in één keer
SP2	Ja, voor alle voor de hele dienst ICT Landstede. Dus alle ICT van alle vestigingen.
SP1	En is het een slimme aanpak geweest om het gelijk hup bij elkaar te pakken en we gaan dit doen?
SP2	Het was eerst decentraal, voor mijn tijd. Voor dat ik kwam voerde hier, was het helemaal decentraal. Ik ben begonnen in Harderwijk, toen was er een aparte helpdesk in Harderwijk. En aan het dokterspad had je een aparte helpdesk voor Zwolle. Nog niet eens voor heel Zwolle want aan de fuchiastraat had je ook al een aparte dus. Dat was heel decentraal, maar toen zat een directeur en het moest centraal. Dus ik ben toen begonnen met die centrale servicedesk om die in te richten.
Code	Project opstart, centraal

Fragment 1.18

SP1	Maar zoals nu, bij de facilitair hebben ze nog niet eens decentraal een echte servicedesk, helpdesk ingericht, is het dan wel slim om eeh eerst per loactie of per regio een servicedesk in te richten en dan uit te bereiden. Of zou je zeggen pak hem gelijk helemaal breed.
SP2	Ik zou hem gelijk helemaal breed pakken. Het is eeh je merkt dat mensen moeten wennen aan dat ze ergens naar toe moeten bellen. Het is wel zo en dat was dan bij de ICT was dat iets waar je tegen aan liepen mensen willen graag iemand bij zich kunnen pakken en zeggen ik heb een probleem nu oplossen. En dat is het geen wat je mist met centraal en dat is ene nadeel. Vandaar dat Ellen ook gekomen is want dat misten ze, er moest dus een lokaal beheerder komen die dus snel dingen op kon lossen. Dus het heeft twee kanten. Als je alles centraal regelt dan heeft het, kan je respons tijd langer zijn alleen het lijkt mij makkelijker om één centrale helpdeks te regelen in één keer. Dan op allerlei verschillende vestgingen, waar je uiteindelijk allemaal eigen werkwijze creëert en als je dat dan weer bij elkaar moet doen, volgens mij ben je dan verder, duurt dat langer dan als je het één keer centraal regelt.
SP1	Dat, ja dat denk ik ook. Alleen ga je dan een groter proces in
SP2	Ja, een kleinere is in eerste instantie behapbaarder, als. Maar de tendens ziende binnen Landstede. Zou het mij niet verbazen als op een gegeven moment zo iets ook centraal zou.
Code	Centraal, serviceniveau, lokaalbeheerder

~~Ja, want ik heb nu ook mijn onderzoek, om het voor mezelf ook behapbaar te houden heb ik het alleen gericht op Landstede Harderwijk. Maar ik vind het wel interessant om te weten. Van is het nou slim om te beginnen om eerst te beginnen met een hele regio of gewoon heel Landstede bij elkaar te pakken en het gewoon op te pakken. Dat kan ik dan ook ik mijn advies verwerken. Van nou je kan het zus en zo inrichten maar ik raad aan om he zo te oen zeg maar.~~

Ik kan me voorstellen dat je zo voor een afstudeerproject dan probeer je het natuurlijk zo klein mogelijk te houden logisch dan hou je het overzichtelijk.

~~Ja, want in principe is zo'n helpdeks inrichten wel een hele klus. Met alles er op en eraan. Nou heb ik de proces beschrijving nog wel even aan de zijkant gelegd, want daar ga ik niet aan beginnen. Ik ga gewoon één standaard proces beschrijving maken, qua flowchart. Met verschillende serviceniveaus er in verwerkt. Bij facilitair merk je dat het nog wel heel erg via call en face is. dus die face vinden mensen nog heel belangrijk. Ik heb ook een enquête uitgezet en daarbij komt ook weer naar voren dat mensen persoonlijk contact willen.~~

Ja dat is bij ons net zo.

Fragment 1.19

SP1	Jullie hebben dat er wel een beetje uit ge.
SP2	Ja, dat moest. Ja dat is, Landstede is zo groot als je dat eeh geloof dat als je alles bij elkaar kijkt ik geloof dat, het is nou weer wat minder geworden. Maar we hebben een tijd gehad dat we 50 tot 60 vestigingen hadden. Dus op alle dorpjes zaten buurthuisjes, waar we al die dingetjes hadden. Kapsalons in zwolle, kringloopwinkels, wat hadden we niet.

	Dus je kan sowieso nooit overal je gezicht laten zien en als je daar zoveel decentrale beheerder neer moet zetten. Is gewoon kosten technisch niet haalbaar.
SP1	Ja het is ook efficiënter en goedkoper.
SP2	Ja en alles gaat om de knaken.
Code	Lokaalbeheerder

Fragment 1.20

SP1	En je hebt hier nu twee personeelsleden zitten?
SP2	Ehh het rouleert een beetje ik heb een iedere geval een streven om in ieder geval twee mensen aan de telefoon te hebben. Met één iemand er nog naast, die wanneer het echt druk is dat oppakt. Dat zijn echt de mensen aan de telefoon. Daarnaast heb ik nog een aantal mensen zitten voor werkplek beheer en naast alle storingen hebben we natuurlijk ook wijzingen die we uit moeten voeren en dat soort dingen. Daar heb ik ook nog wat mensen voor zitten. De zit er nou een groepje van een man of 8, 9.
Code	Personeelsbezetting

Fragment 1.21

SP1	En als er een storing is gaan die ook op pad?
SP2	Ja, daar heb ik meestal. Ik heb vaste mensen aan regio's gekoppeld. Dus ik heb 3 mensen die hebben eigenlijk hun eigen regio. Dus Lucas heeft Zwolle. Richard leerraar die heeft Harderwijk en Dronten nou hee die kant. En Peter heeft Raalte en.
SP1	Dus als er melding komt of meerder zijn kunnen ze dat gewoon lekker allemaal zo oppakken
SP2	Ja, kunnen ze dat zo oppakken. Dus ik heb wel vaste mensen op vaste regio's zitten, maar ja als er één iemand ziek is dan moet dat ook een beetje kunnen wisselen en dan springt er ook wel eens iemand anders bij. We hebben gewoon een bak werk en eigenlijk moet iedereen daar ook inzetbaar voor zijn. Hou ik wel rekeningen met de dingen die ze goed kunnen en minder goed kunnen. Sommige mensen die, ja die heb je gewoon minder liever aan de telefoon.
Code	Werkverdeling

Fragment 1.22

SP1	Ja je hebt ook mensen die specialistisch zijn.
SP2	Ja, mensen die, wat ik zei communicatief wat minder vaardig zijn. En die wil je eigenlijk niet aan de telefoon hebben denk ik. Maar dat is altijd een beetje geschipper hoor. Wat vinden die andere dan: ja waarom moet die niet aan de telefoon en krijg je dat. Dat is niet, mensen vinden het niet het leukste werk. Daar merk je het ook wel. Als je echt een goede call intaker hebt die echt goed communicatief is op de eerste lijn. Die vind dat leuk. Dat hoor je ook, die heeft ook lol aan de telefoon die maakt een geintje en een grapje. En dat is wat amicaler, anders dan allemaal zakelijk en dat soort dingen. Daar merk je eigenlijk al aan of iemand het leuk vindt of ja.
Code	Competenties servicedeskmedewerker

Fragment 1.23

SP1	Ja, maar je krijg ook wel vaak zelfde vraag denk ik. Dat je op een gegeven moment denk pff alweer. Dan moet je wel iemand hebben die dat, die daar mee om kan gaan.
SP2	Ja, en dat soort dingen. En als je heel vaak dezelfde vraag krijgt moet je natuurlijk bij jezelf na gaan denken hoe komt dat. Dus aan de hand daarvan moet je gaan kijken ja wat voor dingen moeten wij oplossen om die vraag te voorkomen in de toekomst.
Code	Backoffice, Competenties servicedeskmedewerker

Fragment 1.24

SP1	Daar zijn jullie ook wel veel mee bezig om die management informatie eigenlijk uit topdesk te halen?
SP2	Ja, of nou je veel mee bezig. Het is iets dat altijd mee speelt. Maar vaak is de signalering als een probleem veel vaker voorkomt is sneller vanaf de mensen zelf die aan de telefoon zitten. Als dat je hem eigenlijk uit topdesk put hoor. Ja, dat is . want zij zitten daar en hebben er dagelijks mee te maken. En uit topdesk moet je dat weer halen uit rapportages, die je. Die moet je uitdraaien, die moet je analyseren. Want jij hij spuugt niet kant en klaar uit van nu is dit zo vaak gebeurt. Dat moet je wel. Ja, wat je wel kan zien als je een rapportage uit draait van bijvoorbeeld een maand kan je zien van nou goh zoveel incidenten zijn er gemeld op die applicatie. Dat is bijvoorbeeld outlook we hebben zoveel meldingen over outlook gehad. Maar ja outlook is natuurlijk best breed, daar kunnen zoveel verschillende storingsen op zijn.
SP1	Ja het kunnen hele simpele storingsen zijn of.
SP2	Ja en verder kom je eigenlijk niet. Je kan niet zover uit diepen van dat je eeh. Je moet echt die informatie analyseren om te kijken wat voor incidenten er zijn. Dus dat gaat eigenlijk vaker sneller van de mensen die aan de telefoon zitten dan dat je dat uit topdesk haalt.
Code	Managementinformatie, FMIS, Backoffice

Fragment 1.25

SP1	En de mensen die aan de telefoon zitten, die krijgen bijvoorbeeld een incident en die moeten dat zelf invullen in topdesk wat dat incident is geweest. Al hoe wel straks niet meer, eeh of eigenlijk minder.
SP2	Nee, minde. Je probeert natuurlijk altijd, we hebben nou ook nog een ingang via de mail. Dat is niet altijd even gelukkig, want dan mis je op een gegeven moment heleboel informatie. Dus in, door zo'n selfservicedesk hang je er gewoon formulieren aan, waar je gewoon verplichten velden aanmaakt. En dan krijg je, dat is makkelijker. Je hebt dan in ieder geval de juiste informatie. En dat gaat sneller. En wat ik een belangrijk iets vind, is dat ze het incident zelf kunnen monitoren van wat de status is van zo'n incident.
Code	Selfserviceportaal

Fragment 1.26

SP1	Ja, dat ze zelf kunnen bijhouden van. En jullie hebben zijn voor medewerkers en voor studenten.
SP2	nee, alleen voor medewerkers. Ja, op verschillende vestigingen heb je wel het stip. En dat is het studenten informatiepunt. En daar worden, dat is echt voor de studenten. En eeh wat ik al zei zoals Ellen, dat zijn de lokaal beheerders die in dienst zijn van de vestiging of van die regio. En die doen ook wel studenten laptops. En zo hebben we ook iemand in Raalte zitten en die doet dat ook.
SP1	Ja, dat is weer dat Bring your own device.
Sp2	Ja, dat zijn allemaal die bring your own, want leerlingen hebben niet anders het.
Code	Klantgroepen, lokaalbeheerder

Fragment 1.27

SP1	Ja, dat is waar. Maar het kan ook zo zijn dat er iets met het systeem is. met hun leeromgeving dat dat.
SP2	Ja, als het vaste systemen zijn, waar ze in een lokaal hebben ja dan, komt dat binnen via een docent. Wij moeten natuurlijk, in topdesk heb je ook niet al je leerlingen staan. Dus dat is eeh leerlingen is het. We krijgen wel leerlingen aan de telefoon, vaak om het wachtwoord te wijzigen ofzo omdat ze het niet meer weten. Daar kunnen we ook niet aan beginnen want wij kunnen niet verifiëren of dat ook werkelijk de leerling aan de telefoon hebben die die zegt dat die is. dus vandaar dat daar altijd een ander persoon tussen zit.
Code	Klantgroepen, decentraal

Fragment 1.28

SP1	En heb je dan ook nog een typenklant en dan in de zin van hebben jullie klanttypes onderscheiden of klantgroepen. Bijvoorbeeld docent en of administratie.
SP2	Nee, dat houden we niet echt bij. Maar dat weten we eigenlijk wel, je weet dat heb je vrij snel in de gaten wat voor functie ze hebben. Dat zeggen ze meestal wel of ja, administratie, ja die ken je ondertussen wel. Ja Landstede is wel groot maar de gene die het meest melden dat zijn de administraties enzo. En de ondersteunende dienst, dus dat weet je op een gegeven moment wel.
SP1	Ja en dan heb je gewoon de zelfde processen als voor ieder ander?
SP2	Ja, dat blijft ook dezelfde proces, je hebt ook dezelfde service level agreement die je aanhoudt.
Code	Klantgroepen, SLA

Fragment 1.29

SP1	En heb je outlook gekoppeld aan topdesk. Dat je de personen die bijvoorbeeld een melding hebben gemaakt, voornamelijk voor het selfservicepoint dan.
SP2	In zoverre, ja wij mailen wel bevestigingen en dat soort dingen. Eeh dus inderdaad outlook is daar aangekoppeld of extances in dit geval, dat is dus niet zo zeer outlook maar de mail functie dus als we, zodra we een incident aanmelden of een wijziging, dan krijgen we meteen een bevestiging met een nummer krijgen ze opgestuurd. En dat is dus de referentie die ze krijgen. En dat heb je ook wanneer het opgelost is, krijgen ze ook

	weer een melding van. En tussen tijds kan je zeggen, dat is dan wel iets meer een handmatige acties dat je de status, kan updaten. Dat je zegt goh als ik nou dit doe, dit is nou de status ervan.
SP1	Dan gaat die automatisch uit naar die persoon.
SP2	Ja, dan gaat die automatisch naar die persoon toe. Je krijgt hem ook wel inbeeld hoor. Hij genereert als het ware zelf een mailtje en dan kan je kiezen of je klikt op het enveloppe voor versturen of je het kruisje van doe maar niet.
Code	Communicatie afhandelingsproces, FMIS

~~En eeh als je dan bijvoorbeeld die selfservice, of jullie zijn er al heel ver met dat selfservices?~~

~~Nou, nee hoor. We zijn ook niet heel veel, we zij hem aant inrichten.~~

Fragment 1.30

SP1	Heb je dan als je bijvoorbeeld op servicepoint klikt op connect, komt dan automatisch je naam te staan, omdat je dan bent ingelogd via intranet
SP2	Ja, dat gaat automatisch er zit single sign on achter dus eigenlijk je klikt op dat knopje en je meld je aan met je eigen credentials, vanuit je netwerk. Dus eigenlijk je naam en dat soort dingen, je team, je vestiging, dat soort dingen is allemaal bekend. Dus dat vult die allemaal automatisch in.
Code	Procesbeschrijving, FMIS

Fragment 1.31

SP1	Ik heb het meeste al wel. Maar heb je nog do's of don't als je het gaat inrichten. Dat je denk van nou dit moet je echt niet gaan doen of dit heb je juist echt nodig.
SP2	Ja wat sowieso moet gebeuren zorgen dat je voldoende promotie hebt. Zorgen dat je dat mensen weten waar mensen naar toe moeten bellen en dat het. En zet het in het begin niet te groot op want alle keren dat je nee moet verkopen. En ze bellen en je moet nee verkopen dat is, dan van dat doen wij niet of dat kunnen wij niet, dan moet je naar die en die toe of eeh ja dat, dan zeggen dan hebben ze weer een argument om te zeggen zie je wel. Het werkt niet. Mensen zijn bang voor verandering. En dit zijn dan ook weer veranderingen en wat je zegt ze hebben het liefst iemand die ze face to face kunnen zien, waar ze dingen tegen kunnen zeggen. En dus aan de ene kant schept het afstand zoiets en eeh mijn ervaring is dat dat ze dat vinden ze lastig.
SP1	Maar ze wennen er wel aan?
SP2	Op een gegeven moment, ja ze moeten er wel aan wennen. Want zo'n helpdesk wordt niet terug gedraaid. Want het is, het kost anders gewoon veel te veel geld. Het is natuurlijk allemaal aan mij en aan ons de jongens om het allemaal zo goed mogelijk te doen.
Code	Serviceniveau, procesbeschrijving

Fragment 1.32

SP1	Dus je moet eigenlijk gewoon een soort marketingplan oprichten van oke, dit komt er aan.
-----	---

SP2	Ja, dit komt er aan. En geef duidelijk aan waar ze je voor kunnen bellen. Dit wel en dit niet. Zo dat je niet allerlei teleurstellingen moet.
SP1	Dus wij zijn niet voor de ICT vragen haha.
SP2	haha, nee precies. Want daar gaan ze voor bellen daar kan je op wachten. En ondertussen kan je dan wel zeggen van goh daarvoor kan je dat en dat nummer bellen. Dus je kan ze wel helpen of doorschakelen. Het zijn wel leuke trajecten hoor het is eeh ja.
Code	Marketingplan, project opstart

~~Ik vind het ook een heel leuk onderzoek.~~

~~Ja dat kan ik me wel voorstellen.~~

~~Ja, dit was het dan zo'n beetje.~~

Erik Strijks - Saxion

Gecodeerd

SP1: Sela Rijsbosch

SP2: Erik Strijks

SP3: Chantal

Fragment 2.1

SP1	Nou ik heb een hoofdvraag. Hoe hebben jullie het organisatorisch ingericht?
SP2	Eeh hoe hebben wij het organisatorisch ingericht. Wij werken met servicepoint binnen eeh Saxion. En daar zijn van oudsher eeh vier afdelingen in gesitueerd. Dat is de studentenbalie, de facility desk, de ICT en P&F, personeel en financiën. En het servicepoint binnen saxion is voor zowel medewerkers als voor studenten.
SP3	En daar waren ook al frontoffice's van al onze ondersteunende diensten. Front office van academies zijn er niet in mee genomen.
SP2	Nee, alleen deze en het waren al vier afdelingen binnen de organisatie en die hebben we nu op één locatie bij elkaar gebracht. En de bedoeling is dat elke klant die daar komt geholpen kan worden door iedereen die aan de balie zit, dus alle mensen die daar werken moeten elkaars werkzaamheden leren.
SP1	Maar dat is dan een soort overkoepelend iets met dat je nog wel die frontoffice's hebt?
SP2	Als je echt een vraag hebt die inhoudelijk is over jouw studie dan moet je naar de frontoffice van je academie, maar gaat het over in- en uitschrijven of over nouja, iets wat facility aan gaat dus apparatuur of ruimtes. Sportpassen, parkeerpassen, NS-businesscards, sleutels dat gaat allemaal via ons. En ook als je problemen hebt met inloggen of Wifi. Dat gaat via ons en wat voorheen studentenbalie was, dus over in- en uitschrijven bewijzen van betaald collegegeld eeh.
SP3	Meer de wat algemene vragen die over alle afdelingen heen vallen en studie gerelateerd dan moet je nog echt naar de onderwijsbalie.
Code	Dienstverleningsaanbod, frontoffice, samenwerking ondersteunende dienstverlening

Fragment 2.2

SP1	Dat is gewoon echt over de opleiding, vragen over tentamens enzo.
-----	--

SP2	Ja, want het is gewoon te veel om dat op één plek te doen. Als je dat allemaal op één plek zou doen dan zouden de mensen daar ook veel meer kennis van moeten hebben of je moet het achter de schermen zo goed hebben ingericht dat je die vragen al op een andere manier kan beantwoorden. Maar dat wil je.
SP1	Maar per opleiding verschilt dat natuurlijk wel eens.
SP2	Jaa, best wel. En daarvoor is het belangrijk dat je het zo goed mogelijk aan de voorkant op je website en eeh eigen mijn saxion achtige paginas hebt georganiseerd.
SP3	Chantal is ook voor nou Saxion, Chantal heeft ook voor het groeimodel gekozen. Dus nou gewoon deze vier en dan zorgen dat deze goed lopen en goed staat en dan kun je kijk van o god kun je nog verbreden.
Code	Backoffice, frontoffice

Fragment 2.3

SP1	Oké.
SP2	Kunnen er nog andere taken bij die we bijvoorbeeld op verschillende plekken in de organisatie doen, want dat is waar ik tegen aan loop. Soms zijn verschillende afdelingen met hetzelfde bezig en dan moet de student moeten we zeggen oke deze vraag mag je hier beantwoorden. Gaan wij beantwoorden. En dan mag je voor die vraag naar die balie en voor die vraag. Dat willen we niet meer. Dus alle wat we op één plek kunnen beantwoorden dat willen we naar ons toe halen. En dan moet je wel eerst zorgen dat je afdeling goed staat. Dat je huidige dienstverlening klopt. Dat het allemaal in orde is. En ja dan kun je nieuwe stukjes er bij pakken.
SP3	En je ziet gewoon dat technologie dat het aantal fysieke contacten af neemt. Dat zie je niet alleen bij ons, maar ook bij de banken. Je kan veel meer met selfservice onderbouwen. Dus de fysieke werkzaamheden worden minder, dus die kunnen straks breder worden en specialistischer.
Code	Backoffice, frontoffice, Toekomstgericht

Fragment 2.4

SP1	Dat is dan eigenlijk die infrastructuur qua front- en backoffice die jullie hebben ingeregeld.
SP2	Ja, we hebben op dit moment iedereen eeh. Bijna altijd iedereen aan de frontoffice zitten. Op mijn afdeling in elk geval. We doen daar mensen aan de balie, maar we hebben ook telefoon en we hebben ook mail. Nou ik merk dat dat niet ideaal is, want soms dan komt er iemand aan de balie en je bent nog aant bellen. Dat is gewoon niet klantvriendelijk, dus ik hoop dat we verder kunnen groeien en dat we het nog beter kunnen organiseren. Dat je aan de frontoffice echt alleen maar de mensen krijgt bij je en misschien tussen door een mailtje beantwoorden en dan dat op de backoffice, maar dat hoort dan wel bij ons, dat je daar de telefoontjes kan ontvangen.
Code	Frontoffice, serviceniveau

Fragment 2.5

SP1	Dat het gewoon een gescheiden onderdeel word, okee. En hebben jullie ook nog qua operationeel, tactisch en strategisch in de backoffice ingeregeld.
SP2	Nee, dit is eigenlijk allemaal heel erg operationeel. Als je kijkt naar tactisch ja, je probeert heel erg mee te denken en binnen de organisatie te kijken naar verbeteringen in zitten. En dan kan het zijn, en dat noem ik dan maar tactisch niveau, dat ik medewerkers mee neem naar bepaalde overleggen. Om te zorgen dat we het weer kunnen verbeteren, maar dat is niet op de afdeling zelf. De afdeling zelf zijn echt operationele mensen.
Code	Hiërarchische verdeling

Fragment 2.6

SP1	Oke, en maak je dan ook gebruikt van, in de zin van een accountmanager of iets die of bij jij dat dan die alles coördineert en aanstuurt.
SP2	Ja, der is een teamleider en dat ben ik, maar we zijn tegelijkertijd ook bezig met dus dat groeimodel. Dus op dit moment kiezen we voor een teamleider en er wordt op dit moment een nieuwe teamleider gezocht, want ik zit hier interim en dan kan ik als programma manager zorgen dat we de groei verder in zetten. Maar in principe werk je dan met een teamleider, alleen je hebt een iets andere teamleider nodig, dan elders binnen de organisatie. Je hebt echt een pionier nodig die echt wel durft de organisatie in te gaan. Op der bek durft te gaan en ook heilige huisje durft om te trappen en dan vraag je best wel veel. Dus we hebben nu gekozen om daar eerst een teamleider neer te zetten en ik ga daar naast de beetje wapperen hier en daar.
Code	Competenties accountmanager,

Fragment 2.7

SP1	Pak je dan ook die de vragen op qua evenementen en dat soort dingen
SP2	Nee, dat is Saxevents. Dat is een aparte afdeling, dat is saxevents. En die zitten op een andere plek, maar ook daarin kan je zeggen is dat iets dat gewoon handig is dat mensen naar onze balie kunnen komen. En dat je het wel achter de schermen regelt. Die vraag wil ik me gewoon altijd weer opnieuw kunnen stellen. Maar je kunt je ook voorstellen dat het best spannend is binnen Saxion, dat mensen denk oeeh wat gebeurt er nu dan. Me werk bij me weggetrokken dat is niet de bedoeling. De bedoeling is dat we betere dienstverlening kunnen bieden aan onze studenten en docenten, want je wilt als organisatie aantrekkelijk zijn door naar buiten. Je wilt graag dat studenten naar je toe komen en denken daar is het goed georganiseerd.
Code	Dienstverleningsaanbod

~~En als alles samenwerkt is dat gewoon een stuk makkelijker te behalen.~~

~~Ja je moet het met elkaar gaan doen en dat is.~~

Fragment 2.8

SP1	En dus er zijn geen vragen die van eeh die niet op operationeel niveau opgelost kunnen worden, maar bijvoorbeeld een docent die wilt een ander whiteboard of de frontoffice wil op een bepaalde manier ingericht worden?
SP3	Daar is de frontoffice als zijnde aanspreekpunt, maar frontoffice heeft voor iedereen contact met de verkopers en zoiets al bijvoorbeeld een whiteboard hebben wij teamleiders, voor gebouwbeheer die gaan met ons over of teamleiders van bouw en techniek als het om klimaat eeh iets is. en dat is dan meer het tactisch niveau die gaan dan kijk van o god eeh dus eehh. Dat tactisch voor op het servicepoint is veel meer dat je ik de analyse die we halen uit welke melden komen er allemaal binnen. En vertaal die dan naar verbeter processen, dat is echt servicepoint gericht. Als het echt om gebouwbeheer gaat bureauvastgoed dan wordt het gewoon doorspeeld, maar zij zijn wel de linking pin tussen klant en backoffice
Code	Backoffice, intermediair

Fragment 2.9

SP1	En een soort inrichting van de servicedesk en je moet dan ook personeel hebben. Zijn er bepaalde competenties waarover het personeel moet beschikken.
SP2	Ja, zeker dat gaat met name om natuurlijk dat je heel erg klantgericht bent en klantvriendelijk bent en dat je een hele open en actieve houding hebt. Dat zijn zaken die zijn gewoon heel belangrijk, want je kunt je voorstellen als je dan een servicepoint hebt dan is het soms nog best nog wel lastig om te bepalen welke soort vraag je daar wel of niet kan stellen. Dus hier komen ook vragen die niet bij ons horen, nou dan kun je iemand hebben, dat hoort niet bij mij succes je moet even daar na toe. En ik wil wel dat mensen die heel erg open en actief zijn en die proberen de klant echt verder helpen. Of die dus zien he, die vraag is deze week vijf keer gesteld, ik denk dat we daar iets mee moeten. Want mensen komen blijkbaar naar ons toe, hoe hebben we dat dan georganiseerd en dat ze wel die klik maken en dan bij me komen het joh dit valt me op. Het liefst heb ik dat ze zeggen dit valt me op zullen we het zo oplossen? En, maar op dit moment is het nog zo van dit valt met op, weet je wel. En dan kun je het er met elkaar over hebben.
SP1	Een proactieve houding daarin hebben.
SP2	Ja, maar ook wel eeh ja je moet heel erg goed kunnen luisteren en heel klant gericht zijn en dan vind ik de inhoudelijke kennis is niet eens zo heel erg interessant. Daar gaat het om hoe wij het hebben geregeld intern. Daar eehh alle informatie is wel te vinden dus het is meer hoe heb je dat georganiseerd, maar de vraag is hoe breng je het over.
SP3	Ja, en als ik bijvoorbeeld stagiaires krijg dan zeg ik ook van het gaat er in deze maatschappij niet meer om wat je weet, maar weet je de goede vragen te stellen. Als je de goede vragen weet te stellen dan is he antwoord vaak binnen handbereik, maar je moet wel heel goed weten, wat wil die klant nou precies. Als ik vraag van eeh ik wil een nieuwe verwarming op de kamer dan heeft die het waarschijnlijk gewoon koud. Nou is dan de verwarming de oplossing, maar dan moet je even doorvragen en studenten vragen precies hetzelfde.
Code	Competenties servicedeskmedewerker

Wat is nou precies het probleem en hoe kunnen we dat dan oplossen.

~~Ja, vaak komen ze met oplossingen. Daar zit een probleem achter en dat probleem moet je zien te tackelen.~~

~~We doen bijvoorbeeld ook afspraken maken voor decanen en psychologen bij ons aan de balie. Der kan iemand komen en zeggen ik wil ene afspraak met een decaan, dan kun je gewoon die afspraak met die decaan gaan inplannen. Maar je kan heel even achterhalen of dat wel de decaan is of dat ze ergens anders naar toe moeten. Of bij de studiebegeleider moeten zijn, of dat het toch helemaal anders is en wel naar de psycholoog moeten. Of dat het zo erg is dat ze naar hun huisarts moeten. Ja, dat zijn ook zaken die bij ons komen. Nou dan heb je echt gewoon wat mensen kennis voor nodig.~~

Dan zit je ook gewoon met problemen van studenten en bij een

~~Ja, die komen ook bij ons.~~

Dat is ook wel weer een andere tak van sport.

~~Ja, zeker. Wel iets dat de meeste, of eigenlijk iedereen. Vind dat wel een heel leuk onderdeel, omdat je dan wel dat contact hebt met de studenten en je ze vaak ook echt wel kunt helpen. Je ziet vaak wel dat die mensen heel opgelucht zijn als je bij je bureau vandaan komen.~~

~~En dan is zo'n inrichting van zo'n servicepoint, daar hebben we het wel eens over gehad. Eigenlijk zou je daar, moet je o ga daar maar eens eventjes zitten en dat je helemaal wordt beschermd door de omgeving. Dan aan die balie dat verhaal moet vertellen. Dus inrichting is voor jouw straks ook een hele belangrijke voor je aanpak. Wat voor taken ga je daar uitvoeren en wat voor inrichting hoort daarbij.~~

Ja, want hier is die best wel beschut in ja ook wel open. Maar ook wel hij zit wel weer in een hoek. Ja, maar dat valt mij altijd wel op, dat die wel aan de zijkant is afgeschermd.

~~Ja, der zit alleen maar zo'n glaswand voor. Maar als eeh als we daar met vier mensen zitten te werken en er komt één student aan de balie en verder is iedereen gewoon aant typen. Dan hoor je echt wel wat die student zegt. De meesten die schermen zich af hoor. Die zijn met wat anders bezig, want dat is helemaal niet te doen. Maar voor de gene die daar staat kan het wel, toe nu toe hebben we dat trouwens niet gehoord, maar kan het natuurlijk best wel een beetje apart zijn. Dat eeh wat ze moeten vertellen.~~

~~Ja, dat kan wel, want jullie hebben ook een soort onbeschreven regel dat binnen 3 minuten eigenlijk de afhandeling moet plaats vinden. Het kan natuurlijk best zijn dat je eens een keer een wat uitgebreider gesprekje moet hebben. Moet je dat dan aan de balie doen of moet je dan zeggen van goh we gaan een afspraak maken en we gaan eventjes hier zitten, in alle rust.~~

Ja, ligt er ook een beetje aan denk ik achter zit achter de oplossing.

~~Ja, maar dan nog kun je wel zeggen we gaan even apart zitten.~~

~~Soms is wel even fijn even apart zitten. We hebben ook wel eens iemand die helemaal in paniek raakt of huilerig wordt of agressief wordt. En dan is het wel fijn als je je even ergens kan terug trekken en dat eeh.~~

Dat zijn voornamelijk studenten dan, bij de medewerkers is dat wel minder.

~~Ja, nee dat is vaak andersom dat wij ons irriteren. Dat wij moeten afkoelen.~~

Fragment 2.10

SP1	Tot nu toe, baseer ik mijn onderzoek nog op beetje op de alleen de medewerker, omdat ze voor studenten apart een punt willen oprichten. Ze willen dat eigenlijk gescheiden houden. Jullie hebben het samengevoegd wat zijn die beweegredenen geweest om dat juist.
SP2	Omdat we eigenlijk een wel beide een mensen zeg maar te woord staan altijd al. Want bijvoorbeeld zo'n ICT-deks die doet zowel personeel als medewerkers nouja en die vraag kan eigenlijk iedereen beantwoorden en facility eigenlijk ook wel.
SP3	Een student heeft een sleutel nodig en een medewerker heeft ook een sleutel nodig. En als je dat dan weer bij twee balies gaat beleggen. Want we hebben nu nog wel die studentenbalie van oudsher die nog specialistischer is, maar wij hebben het afgevangen door de ticketshell, dus we weten precies welke soort vragen door welke medewerker opgepakt moet worden.
SP2	En eigenlijk doet iedereen op dit moment zo'n beetje alles, dus dat scheelt ook al wel. Maar we merken dat het voor de mensen wel heel gemakkelijk is, want die weten waar ze terecht kunnen.
Code	Klantgroepen

~~Ja, het is dus niet o nee dit is alleen voor docenten je moet naar de studenten afdeling hebben.~~

Nee, nu kunnen mensen gewoon die weten die is het servicepoint dus komen voor alles. Die komen ook even de weg vragen of die komen ook wel, gek scherend de euro's in de voetbaltafel blijven hangen, waar moet ik naar toe. Ze weten gewoon ik kan daar naar toe en ik wordt geholpen. En dat vinden we ook leuk, ik had vanmorgen zag ik nog zo'n meisje helemaal in paniek, want die moest naar een toets een toets halen. Die moest ergens bij, nou ze wist nou niet precies waar ze wel of niet moest zijn en nou moest ze nou naar het toetsbureau en toen zei ze iets met een F. En toen dacht ik oo een f dat is Enschede weet je wel. En nou toen liep ze al weer weg en toen zeiden wij, maar ben je nou geholpen, want anders moet je terug komen. Nouja dat merken we ook wel, want ze zijn wel heel eager om de mensen te helpen, je wilt ze niet zomaar zo'n school in sturen. Je moet altijd, echt de meeste mensen aan de balie denken even terug naar oke stel dat ik er ben of stel dat het mijn kind is. en je loopt zo verloren in zo'n school rond wat doe je dan.

~~Ja, en die diversiteit maakt het ook leuk. Denk ik.~~

Ja, als je alleen maar medewerkers aan de balie hebt is het lang niet zo leuk. De studenten vinden de meeste mensen juist heel erg leuk. Heel verfrissend.

~~Ja, je zij net al dat de docenten dat je je daar vaak meer aan irriteert dus dan.~~

Ja in de zin van een studenten hebben meer geduld zijn meer gewend om even te wachten of je moet je bij ons melden bij de ticketshell. Ben je wel eens bij het servicepunt geweest met een vraag?

~~Ja, één keer.~~

Eén keer, heb je je ook aangemeld bij de ticketshell. Of was die er toen nog niet.

Fragment 2.11

SP1	Volgens mij niet. Hij was er al wel, maar ik moest en er was helemaal niemand voor de rest. En ik moest alleen zo'n stekkerdoos ophalen.
-----	---

SP2	Oja, dat even lenen. Maar dan merk je dat studenten, vinden dat helemaal niet erg en vinden het ook heel logisch dat je je even aanmeld. Wat we wel merken is dat soms denken mensen ik moet mij aanmelden voor de volgorde. Eh, waarschijnlijk was dat bij jou ook een beetje het gevoel. Nou er is niemand dus ik kan wel doorlopen. Terwijl wij uit die ticketshell juist halen he met wat voor soort vragen komen de mensen nu. Hoe hebben we dat nou georganiseerd hoelang staat iemand dan aan de balie en hoe kunnen we dat verbeteren. Om gewoon steeds beter aan de voorkant, wat ik zei online alles te kunnen regelen. En dan merken we dat docenten soms wat minder geduld hebben dan studenten. Weet je wel. Dan staan er bijwijzen van zes studenten te wachten, komt er een docent aan die zegt kan ik even tussendoor. Dat je denkt, sorry, jullie zijn allemaal klanten dus zoals je ziet staan hier zes mensen te wachten je mag even. En ik snap best dat als jij docent bent en jij staat voor de klas en jouw bord werkt niet en je hebt al gebeld en je krijgt niemand te pakken. Dan snappen we het en dan zullen we je ook absoluut voorrang geven, maar dat is wel dat we soms wat last hebben daarvan, van hun ego's.
SP3	Ja, want ik hoorde laatst dat de belangrijkste competentie van een medewerker zal ook zijn om zichzelf overbodig te maken en om nieuwe toegevoegde waarde te creëren. Dus met wat je al doet probeer je te kijk van hoe kunnen we dat slimmer doen. Misschien wel met technologie, maar misschien met een ander proces, maar daarnaast vallen er ook weer gaten en kunnen wij hé, dan moet die medewerkster ook heel goed weten kunnen wij in dat gat duiken. Kunnen wij nieuwe toegevoegde waarde voor de organisatie creëren? En dat is een constant proces.
Code	Procesbeschrijving, FMIS

Fragment 2.12

SP1	En we hebben het nu heel erg gehad over dat mensen naar het servicepoint toe komen, maar is dat ook voornamelijk dat men persoonlijk, zeg maar via face contact zoeken of is het ook veel die digitaal.
SP2	Ook digitaal en je kan bij ons ook melding doen online met vragen of mailtje sturen. Dat gebeurt ook wel veel ja.
SP3	We hebben wel heel veel selfservice formulieren en het is onze uitdaging om die selfservice formulieren zo gebruiksvriendelijk te maken, dat ze voor die vragen niet bij de balie komen. En dat ze voor de wat diepere vragen, daarvoor dan wel komen. We hebben nooit gezegd je mag niet komen, dus als je de lamp kapot hebt mag je daarvoor naar het servicepoint.
SP2	Soms vinden mensen het wel leuk om daar een praatje te maken, maar in principe kun je vanaf je werkplek heel veel organiseren.
Code	Serviceniveau

Fragment 2.13

SP1	Het is voornamelijk als mensen een stekkerdoos of bijvoorbeeld een sleutel nodig hebben dan kunnen ze daar heen gaan, want dan heb je gelijk dat je het fysiek mee kan nemen. Of je hebt een moeilijke vraag en de rest is voornamelijk.
-----	---

SP2	Kan online. Wat we zeggen dat wil je wel, maar je hebt te maken met sommige mensen die hier al heel lang werken en het was nooit zo georganiseerd dus die komen nog steeds naar de balie of die vinden dat ook gewoon echt leuk om even naar de balie te komen.
SP1	Doordat ze dat scherm een ticket eigenlijk invullen, haal je er als nog informatie uit.
SP3	Ja het FMIS systeem zit daar gewoon op.
SP1	Dus dan heb je eigenlijk, waar ze ook een hun vraag stellen je haalt er management informatie uit.
SP2	Ja, elke maand draaien we uit.
SP3	Ja, maar goed we hebben het grote nadeel is wel dat we hier met diverse systemen. Dus ICT werkt met topdesk en die halen daar weer hun managementinformatie en wij werken met Planon en halen daar weer onze informatie uit. Eigenlijk moet je die samen brengen he natuurlijk, want heel veel dingen hebben zowel ICT componenten als facilitaire componenten. Dat is nog wel een lastige. Maar als jij heel vaak die sterkdoos komt ophalen en we zien dat uit die ticketshell naar voren komen. Ja, dan kunnen we ook zeggen van jongens er zijn in Saxion te weinig mogelijk heden om stroomvoorziening te doen. Nou dat gaan we dan door zetten naar bouw en techniek, dit valt ons op hier moeten we wat mee, want je doet het niet voor je lol. Dus je bent heel blij dat je geholpen wordt, maar het liefst heb je dat het niet nodig is.
SP1	Nee, het liefst heb je gewoon voldoende stroompunten in je lokaal.
SP2	En wat je dan ziet met die ticketshell is dat we a, voor de mensen die komen is het handig dat je weet wanneer je aan de beurt bent en dat je wordt opgeroepen. En we weten ook waarvoor je komt. Het kan best zijn dat als jij jouw, ik noem maar wat, je NS-businesscard komt halen dan ben je aant intikken. En dan kunnen wij al zien o zij komt voor een NS-businesscard bewijzen van en dan kunnen wij het al pakken. En je dus heel snel helpen, of al zeggen als je aan komt: o je komt iets ophalen ofzo. Weetje dat voelt al anders. Voor mij als medewerker aan de balie is het fijn dat ik al kan anticiperen en voor jouw kan het zijn. We hebben het zelf zo gehad dat we het op naam niveau dat konden zeggen. Dat je kan zeggen: kom je bij de balie, soms heb je dat mensen het niet opletten. Heel veel mensen zitten zo en dan gaat dat belletje en dan nog. Dus dan kunnen we zeggen: Erik, je komt iets ophalen. En dan worden mensen opeens wakker en dus dat is al heel erg mooi. Dus dat zit in die klantvriendelijkheid is dat wel prettig.
Code	FMIS, managementinformatie

Fragment 2.14

SP1	Ja, je hebt dan dat persoonlijke contact een beetje
SP2	En wij kunnen één keer per maand, aan het eind zeg maar een uitdraai maken van eeh waarvoor zijn de mensen geweest hoelang zijn ze aan de balie gekomen. We kunnen ook zien, dat is heet mooi, daar zijn we nu nog even niet mee bezig, maar hoe lang of wanneer komen ook de meeste mensen. Dusje kunt bijvoorbeeld ook zien wanneer de pieken zijn. Nou dat is meestal wel zo tussen 10 en 2 met pauzes enzo erbij en daarvoor is het wat rustiger en daarna. Kunnen we heel mooi zien.
SP3	En dat gaan we straks ook zichtbaar maken, dat is net zo als jij op google intypt dan winkel je zoekt naar een winkel, dan zie je meteen wanneer is het daar druk en wanneer

	is het daar niet zo druk. Met de data die je nu al haalt weet je gewoon dat als je snel geholpen wilt worden je op dat tijdstip moet komen, want dan is het niet zo druk.
Code	FMIS, managementinformatie

Fragment 2.15

SP1	Dan kan je die spreiding een beetje creëren
SP3	Ja, uit eindelijk wil je natuurlijk gewoon zo gelijk matig mogelijke werkbelasting hebben.
SP2	En dan kun je ook zeggen, voor mij als leidinggevende, oke tussen 10 en 2 heb ik vier mensen aan de balie en daar om heen zitten er een paar mensen achter te werken dan kunnen ze rustig telefoontjes aannemen en mail afhandelen. En worden ze niet steeds van hun werk gehouden als er iemand aan komt, die heeft gewoon voorrang.
Code	FMIS, toekomstgericht

Fragment 2.16

SP1	Hoeveel personeel heb je hier dan op een dag?
SP2	Dat wisselt, hier in Deventer is het iets rustiger dan in Enschede, ik heb hier meestal 2,5 zitten per dag. En in Enschede 4,5.
SP1	En dan voor en achter?
SP2	Nee ik heb nog niemand achter zitten, oke.
SP3	Ze doen alle taken aan de voorkant.
SP2	Deventer heb ik op het moment iemand die wel continue achter zit, en dan heb ik zeg maar 2 tot 3 mensen voor aan de balie. Maar de mensen die achter zitten dat zijn vaak mensen van de studentenbalie en die hebben gezamenlijk één mailbox en één telefoonlijn. Dus de gene die hier achter zit kan zo wel telefoon als mail doen voor Deventer en Enschede, want dat is eigenlijk allemaal één team.
Code	Personeelsbezetting, frontoffice

Fragment 2.17

SP1	Dus dan heb je dat eigenlijk gewoon centraal
SP2	Ja, dan is dat centraal. Weet je overal gaat de telefoon, dat zei ik al ze kan de meeste lijntjes nemen want ze heeft niemand aan de balie.
SP1	Maakt ook niet zoveel uit waar iemand zit.
SP2	Nee dat maakt niet uit, want iedereen kan in het zelfde systeem, dus die vragen die zijn gewoon heel algemeen die dan gesteld worden.
SP3	Komt dan wel dat we weer wat verdieping nodig hebben. We hadden in eerste instantie dat we inderdaad mensen zich aan meldden via de inlogcode, maar dat gaf wat irritatie doordat het wat te traag ging. Dus dat hebben we er even uitgehaald, omdat we natuurlijk geen irritatie willen hebben, je moet klantvriendelijk zijn. Maar we gaan dat na de vakantie wel weer proberen, want het is wel heel fijn om ook jouw geschiedenis te zien en ook is zeggen vorige week dat stekkerdoosje is dat op de goede plek terecht gekomen. Dat is dan wel heel fijn en je weet hoeveel studenten komen er en hoeveel medewerkers komen er en die informatie hebben we nu niet er komen nu klanten.
Code	Serviceniveau, FMIS

Fragment 2.18

SP1	Ja, je kan er ook een beetje achter komen dan komen er veel van die academie of komen er veel van die academie, waar ligt dat aan en waar komt dat vandaan.
SP2	Zo zou je dat nog verder, dat zou wel kunnen..
SP3	Dat is ook de moeilijkheid. Je moet eerst vragen van god waar wil je op sturen. En aan de hand daarvan moet je de ticketshell gaan inrichten of wat je aan input brengt dat komt er ook uit. En in welke variant dat die daar zegt van in wil het op academie niveau of ik wil het op medewerkers, studenten niveau. Ik wil het op type melding. You name it. Je kunt er eigenlijk alles mee.
Code	FMIS, dienstverleningsaanbod

Fragment 2.19

SP1	Ja je kan heel veel kanten op het is maar net welke wat wil je.
SP2	Maar dat is wel de meeste mensen komen van, moet ik nou echt nog zo'n nummertje halen. Maar der zit dus een heel gedachte achter en we proberen dat wel steeds uit te leggen aan mensen maar soms, als je dat 25 keer op een dag hebt gedaan is het soms best lastig. Daarin vraag ik best wel wat van het team, want klant nummer 26 die weet niet dat ze klant nummer 26 is die die opmerking maakt. Die moet eigenlijk op dezelfde manier behandeld worden als de gene die dat als eerste heeft gevraagd. Dus je hebt wel eens dat mensen komen en vragen: moet ik nog een kaartje halen. Nou stel maar even je vraag en dan regelen we dat zo. Of ja ik kom dat en dat halen. Nou ik ga dat voor je pakken als jij je in de tussentijd even aanmeld. Dan kun je het zo nog een beetje oplossen. Maar je moet het dan vind ik de mensen uitleggen, anders snappen ze het niet. Jij zult nu vanaf nu ook al anders naar de ticketshell kijken. Je denkt niet van moet ik nu weer dat nummertje halen, want je weet nu dat daar een heel gedachte achter zit. Omdat wij steeds bezig zijn met de verbetering van onze dienstverlening en dat moet ergens op gebaseerd worden.
Code	Competenties servicedeskmedewerkers, managementinformatie

~~Nee, als je die informatie niet afgeeft, kunnen jullie er ook niks mee~~

~~Ja data is echt de waarde toevoeging op dit moment, overal en dat kan je ook heel negatief gebruiken, denk aan facebook. Maar wij proberen het heel positief te gebruik zodat we voor jullie weer klantvriendelijker kunnen zijn.~~

~~En je zei net ook net dat je die botsing hebt met Planon en Topdesk. Waarom is die keuze zo geweest~~

~~Ja dat Planon is van oudsher een facilitair management systeem en je hebt tegenwoordig een workplace management systeem met alles erop en eraan. Hartstikke gecertificeerd, kan eigenlijk alles. Topdesk geeft aan dat ze ook alles kunnen, maar die komen uit de ICT hoek. En wij hebben de systemen al 20 jaar geleden aangeschaft. En toen was Planon nog niet zo volledig de ICT behoefte konden doen. En topdesk kon en denk nog steeds iets minder de facilitaire en real estate behoefte. En wil je nou overgaan ik zie dat nou bij de gemeente Enschede ook die zijn helemaal overgegaan op Planon. De ICT heeft daar ontzettend veel moeite mee. Het is een andere manier van werken en dat zal iedereen~~

~~hebben. Want als ik in een nieuwe supermarkt kom heb ik al moeite mee, eigenlijk moet je dat gewoon loslaten.~~

~~Ja, want bij Landstede Zwolle hebben ze dan ICT hebben ze dan topdesk. Dan zitten ze er ook over te denken om facilitaire dat ook te doen.~~

~~Ja, dat zou kunnen.~~

Fragment 2.20

SP1	Om dan vast die samensmelten makkelijker te maken
SP3	Maar je moet dan gewoon heel goed een programma van eisen, wat wil je er mee. Wil je daar ook je tekeningen in hebben wil je daar ook je ruimte reservering in hebben. Hoe breed wil je gaan.
Code	Dienstverleningsaanbod, FMIS

~~Ja, moet eigenlijk als nog gewoon die aanbestedingsprocedure helemaal door verlopen.~~

~~Ja, maar ik kan me ook voorstellen dat als je onder de aanbesteding uit kunt, omdat je topdesk hebt.~~

~~Dat je zegt van nou. Maar als je een nieuwe start wilt maken is een aanbesteding beter.~~

Fragment 2.21

SP1	Ja, want dan kies je wel echt iets dat echt bij jou past.
SP2	Ja dan kun je helemaal een nulpunt bepalen voor alles. Dat zou heel mooi zijn.
SP3	Ja, die mensen die met het systeem werken moet je er dan niet mee laten bemoeien.
SP2	Nee, dat moet je helemaal nieuw. Ja aan de andere kant gooi je dan heel veel weg. Dat is natuurlijk zonde. Je moet helemaal van scratch af aan beginnen. Wat ook wel eens fijn is
SP3	Maar kan best zijn dat van die systemen der uit komen die je al hebt. Dat zou best kunnen. Maar dan moet je in je programma van eisen kijken. Ik ben een Planon mannetje. Dus ga mij niet vragen waarom of planon niet zou kunnen. Maar zal zij ook bij topdesk zitten. Misschien moet je wel zeggen nou jongens ik heb een helemaal ander systeem. Servicenou, Daar heb ik ooit mee gewerkt fantastisch. Het is maar net waar je hem voor gaat gebruiken en hoe breed je je programma van eisen maakt en hoe ver je vooruit kunt komen. Met wat je nu wilt is dat wat je over 10 jaar nog steeds wilt. Merk wel vaak dat we klein beginnen, dat hebben we hier ook gehad met het servicepoint
Code	Dienstverleningsaanbod, FMIS, toekomstgericht

~~Maar je gaat er toch van uit dat zo'n systeem en zo'n bedrijf ook mee groeit.~~

~~Ja maar je hebt ook point solutions. Nou dan hadden we hier ook kunnen kiezen voor een ticketshell ala gemeente. Maar dat is een ticketshell waar verder niks achter zit. Nou doen wij der ook niet gek veel mee. Maar we zouden er veel meer mee kunnen, we zouden daar gewoon hele historie van iemand tevoorschijn maar je kunt ook meteen de koppeling maken. Je kun ook meteen richting topdesk een melding maken. Je kunt het hele proces kun jij in regie houden, als je daar achter die balie zit~~

Dus als je die optie eigenlijk houdt en als je dan zelf zo ver bent al dan als organisatie zijnde

Want kijk als jij met een vraag komt hoe zit het met die kapote deur die nog steeds niet gemaakt is? ja dan moet je bij ons in planon kijken. Dat is dan bij ons automatisch gekoppeld als je je aanmeld kan je zo op een linkje klikken en dan zien ze jouw geschiedenis. Maar als je zegt hoe is het met die computer die nog steeds niet gemaakt is. Dan moeten ze naar een ander systeem toe. Omdat dat niet gekoppeld is. Dat is een beetje jammer, ook voor de medewerkers, want je moet. Het lijkt allemaal nog wel een beetje op elkaar, maar je moet wel alle systemen kennen. Bij het een zit het knopje hier en bij het andere het knopje daar. En een personeel systeem hebben we nog en.

Ja, en het is wel. Want als je nu op hier op het servicepoint werkt. Dan moet je smorgens, nou ik denk op het moment 10 programmas opstarten om je werk te kunnen doen. Dat is best veel.

Plus dat dat de computer heel traag maakt.

Maar al die systemen kunnen niet gekoppeld worden?

Alles kan. Technologisch kan alles. En dat is niet dat. Dat is best moeilijk. Het kan allemaal, maar kijk als je ik denk altijd dat je ik denk nog steeds in domeinen. Hier denken ze veel meer in één geheel. Maar ik denk dat elk domein heeft een systeem wat heel goed is. Planon of topdesk is geen financieel systeem, dus dat moet je daar laten. Is geen personeel systeem dus dat moet je daar laten. Het is geen studenten systeem, dus je hebt elk domein heb jij een leader, in een applicatie en die moet ook de born bestanden hebben. Planong is het bron bestand voor ruimtes en nog een paardingentjes. Personeel systeem is personeelsgegevens. Koda heb je de kostenplaatsen.

Eigenlijk heb je een specialistisch systeem voor elke

Nee, je moet van daaruit gevoed worden en wij willen als Planon. Willen wij geen personeelsgegevens verwerken. Die moeten gewoon uit het personeelsysteem komen. Als je een catering bestelling doet, dat zit aan een kostenplaats, die moeten wij niet bedenken, want die bedenken ze daar wel bij de financiële afdeling en die doen ze daar in die Koda, dat hun systeem.

Ze moeten wel goed met elkaar kunnen praten, maar daardoor ontkom je er niet aan om daar wel die verschillende dingen op te moeten starten. Maar ze moeten wel met elkaar kunnen praten, nou dat is wel de uitdaging.

Maar op het moment dat jij de behoefte heel goed in kaart hebt. Kun je natuurlijk zorgen dat, dat koda gedeelte gewoon in planon komt. Daar wordt dan geen beheersmatig werk aan hebben, dat moet je wel zien te voorkomen. Jij schetste de ideale situatie, in één systeem waar al jouw behoefte in weergegeven worden., maar ook niet meer dan dat.

Of dat je de koppeling hebt dat de kosten plaats gelijk in je gevuld wordt in Planon als iemand wat aanvraagt.

Ja dat gebeurt. En personeelsgegevens, bijvoorbeeld kijk heeft die man een fiets of een parkeervergunning aanvraagt. Krijg je niet als je al een fiets van de zaak hebt. Dat zijn van die controle slagen. Kijk ik denk dat dei studentenbalie ook wel wat van die controle slagen moet doen, voordat ze bijvoorbeeld een sportpas uit mogen reiken.

Of voordat een bewijs van inschrijven moeten eerst allerlei dingentjes gecheckt worden en dat gaat allemaal, achter de schermen al wel.

Kijk als je dat proces in kaart heb zou je dat kunnen automatiseren. Doordat eerst iemand het aanvraagt en dat die meteen zegt van oke, akkoord of niet akkoord.

Dat zijn allemaal hele ingewikkeld processen, want we hebben dan nu rond het bewijs van inschrijving. Dat was iets, nou dan hadden we rijen dik mensen hier staan altijd, omdat ze een bewijs van inschrijving nodig hebben. Dat ik echt dacht hoezo. Nou daar zijn we nu denk ik drie kwart jaar mee bezig geweest, maar zo als het er nu naar uit ziet is het per 1 mei rond. Dus als jij dan aan alles voldoet en de computer denkt o alle vinkjes staan aan, dan spuug ik automatisch via de mail in jouw correspondentie taal, bewijs van spreken de inschrijving naar je toe. Nou dat, waarvan je denk regel dat even. Dat kost gewoon drie kwart jaar, dat heeft weer te maken met dit systeem dat systeem, klopt die allemaal wel. Moet dit nog getest worden, gaat het weer niet goed. Komt er een nieuwe release, o shit even vergeten. Weetje, dus zo ben je gewoon drie kwart jaar verder, terwijl het zo simpel is. want het is kost irritatie aan de balie want dan heb je het heel druk. En ik denk vanuit klantvriendelijk ook punt naar student, kan niet waar zijn dat je daarvoor naar een balie moet om een papiertje op te halen. Of in je mail box te vragen. Iedereen heeft het nodig.

Block change technologie zal dat helemaal gaan vergemakkelijken. Maar vergeet niet Chantal is begonnen met vier balies, waarbij ze altijd, he de studentenbalie hebben altijd te horen kregen ja kan niet. En op een gegeven moment als medewerker ga je dat ook gewoon geloven. Ja, nee hebben we al zo vaak gevraagd kon niet. Ja Chantal is dan gelukkig iemand die vraag: hoezo kan dat niet? Waarom niet?

Als niemand antwoord kan geven op waarom niet dan gaan we door.

Er zijn nu al twee processen volledig geautomatiseerd, waarvan ze altijd hebben gezegd, nee dat kan niet. Dat is de sportkaart die straks in juni in de zomervakantie is live gaat en bewijs van inschrijving. Maar die mensen zijn zo beïnvloed door de organisatie. Van kan niet.

Het is allemaal ook niet makkelijker, ik zeg ook niet dat het makkelijk is en er zijn mensen die vreselijk geïrriteerd raken, door de vragen die we stellen. Maar zolang mensen mij niet kunnen uitleggen waarom iets niet kan, ja dan gaan wij gewoon door. En dan blijkt dat het wel kan en dan zie je ook langzaam aan, het heeft ook effect natuurlijk op het personeel: die denken o o wacht even. Je moet gewoon je redenen op orde hebben en dan kom je een heel eind.

Er is niks meer wat niet kan, het is veel vaker dat wij in oud denken verzanden, dat we de organisatie der niet op ingericht hebben. Dat er een cultuur is wat we willen werken, die willen we wel graag bij ons houden. En ja wat we hier doen is gewoon de rot klusjes automatiseren en als we daarmee beginnen krijg je ook draagvlak natuurlijk.

Ja, als je dan kijkt naar die ticktshell eerste commentaar was, als je zo'n sportkaart wilt, wil je dan digitaliseren, ja dat kost gewoon een paar duizend euro. Maar gelijke tijd hebben we door uit de ticktshell de informatie te halen, hebben we al gezien. Dan kunnen we heel mooi door rekenen hoelang staan die mensen aan de balie nu 8 min en straks als ze alleen maar een sportkaart hoeven op te halen en niet meer alles hoeven te doen een halve minuut. Nou dat betekent dat we in 1 maand tijd al wel 2,5 duizend euro zouden verdienen. Hoezo hebben we het dan over een paar duizend euro om iets te verbeteren, waarbij je de klant helpt, waarbij je het geneuzel aan de balie niet weet je wel. Dus als je zo kan denken, als je maar als je maar inzichtelijk kan maken, wat het uiteindelijk oplevert. En het hoeft niet altijd in geld te zijn, het kan ook zijn in dat je het veel beter organiseert voor je medewerkers of je studenten, waardoor je een beter PR krijgt naar buiten.

Waarde kan kwalitatief of kwantitatief zijn zeg maar.

Wat ook een hele grote leermoment voor ons is geweest is, wij hebben ook een keer voor 3 a 4 jaar een project gehad die dit ook zouden moeten gaan doen. En dat bleef maar in de overleggen hangen en in

~~de van het kan niet het kan niet. En toen opgegeven moment zijn we overnieuw begonnen en toen zijn we gewoon gaan doe. We hebben ze gewoon bij elkaar gezet en de processen waren nog niet allemaal optimaal, maar dat was wel contact met elkaar. We gingen de probleem dingetjes oppakken.~~

~~Dat is goodwill, ja.~~

~~Dus, belangrijk gewoon doen en ook al heb je de systemen niet om het allemaal op orde. Je kunt niet eerder leren om de systemen op orde te brengen dan door tegen de problemen aan te lopen.~~

~~Altijd beginnen voor dat je klaar bent zeg maar.~~

~~En die problemen ga je niet aan de vergadertafel allemaal traceren~~

Nee, je moet een basis hebben, waarmee je kan opstarten en onderweg kun je gewoon

En dat betekend dus dat je niet bang mot zijn om je neus te stoten, of om op je bek te gaan of fouten te maken. Maar als je kan uitleggen dat dat je daarvan wilt leren en dat je door moet. En weet je der zijn dingen die zijn vervelend, dan denk ik ook echt. Het is ook allemaal relatief he. Hoe erg is het als we een keer iets niet goed gaat aan die balie of met het systeem. Tuurlijk we hebben echt wel die dingentjes, waar me ongelofelijk erg heb aan lopen ergeren, maar nou ja dan valt er thuis bewijzen van iemand om en dan denk je ja waar hebben we het over. Dus het gaat erom is het acceptabel en zijn het acceptabele dingen ja absoluut.

Het is niet alsof je op eens een ton verliest ofzo.

Nee, zeker niet. Het is meer frustratie dat systemen niet goed werken of niet doen wat je had verwacht. Ja dat is gewoon hartstikke shit.

~~Ja en bij Landstede hebben ze nog helemaal niks, dus je kun heel goed, gaan benoemen van wij willen deze services aan jullie gaan bieden. Besef ook, we beginnen net er kan nog van alles mis gaan maar ja je moet ons mee helpen om dit beter te maken. Dus he we doen het met elkaar en we maken het, zet ook een marketing campagne op. Doe het met een grote fles champagne open het verhaal en zeg na het komende jaar gaan we gebruiken.~~

Aandacht voor vragen en wat we hier en wat ik nog moet doen realiseer ik me nu weer. Nu we het hier over hebben, dus dankejewel hiervoor. Het helpt me weer. Is dat we hebben gezegd we willen er eigenlijk nog een klankbord groep naast hebben. Want we hebben ook echt een aantal hele kritische docenten gehad, waarvan ik echt dacht nou weet je je bent nu bijna gewoon onbeschoft, maar laten we die mensen nou eens uitnodigen om ook mee te nemen in het proces. Zo van wat zijn we aant doen en hoe kijk je er nu naar. Want soms bedenk je ook, we zitten elkaar wel eens aan te kijken nou moeten we dit en dat doen, ja laten we daar ook maar andere mensen daar op reageren en dan juist de meest kritische mensen, daarin betrekken. Dan hebben ze ook het idee dat ze ook onderdeel zijn van en ze worden gehoord. Dan zijn die ego's weer een beetje gestreeld, maar het gaat je ook helpen. Je wilt juist die meest kritische klant ook te woord staan en kunnen helpen.

Fragment 2.22

SP1	Maar is het dan ook handig om die klankbordgroep gelijk mee te nemen als de opstart maakt, als je begint.
SP2	Ja, zou ik wil doen, maar dan is het wel belangrijk dat je je heel duidelijk positioneert. Dat het niet zo is, het zijn klankbordgroepen het is niet zo dat mee beslissen. Ze moeten jouw adviseren daarin, maar daar moet je heel duidelijk aangeven nou dit is de richting

	die we op gaan en we horen jullie en we zien jullie. Natuurlijk zullen daar absoluut dingen in zijn dat je daar naar luistert, maar ze moeten niet het gevoel krijgen dat zij, dat als zij nee zeggen dat je het niet gaat doen. Jij moet zorgen dat als zij nee zeggen, dat jij kunt uitleggen, waarom het dan toch ja is.
SP3	Het is altijd, merendeel docenten zijn, als afspiegelen van de organisatie.
Code	Klankbordgroep

Fragment 2.23

SP1	Ja, en jullie hebben ook een product en diensten catalogus?
SP2	Ja, daar hoor ik ze wel altijd over, maar ik ben niet zo van dat soort dingen. We hebben een PDC.
SP3	Ja, we hebben een PDC, maar eigenlijk vinden wij als dienstverlener dat alle behoeftes ingevuld zouden moeten worden.
SP1	Dat vind ik een interessant, kun je dat verder toelichten?
SP3	Ja we kunnen alles doen in het PDC doen, maar er zullen altijd 1 of 2 dingen zijn die daar weer buiten vallen. En met name de dingen die er buiten valt. Want ik kijk het PDC, dat is vaak voor gestandaardiseerd. Ik vind het juist heel interessant als er een nieuwe behoefte ontstaat. Die we nog niet eerder mee hebben gemaakt, want wij zijn. Vroeger waren wij de aanbieder partij en jullie studenten medewerkers, dit is wat je kan krijgen en daarmee houdt het op. Maar tegenwoordig heb jij thuis meer mogelijkheden, dan hier op school. We hebben bijvoorbeeld, we hadden laatst hadden we zonnede de zonnewering, ja vroeger hadden ze zo'n wielje aan de buitenkant die de wind meten. En regen sensor en als het begon te druppelen dan ging dat ding dicht en als de wind te hard waaide ging dat ding dicht en nou kijkt die via een programma, soort buienradar, van goh wat komt er over 5 min aan. En wij waren daar helemaal niet op voorbereid, dat dat soort dingetjes er aan kwamen en die hadden we dus ook niet beschreven in de PDC. En zo kun je heel veel andere zaken misschien bedenken die, jullie in eens als heel normaal beschouwen. Waarvan wij zeggen, dus die PDC is absoluut voor onze standaardisering, op het moment dat het in de PDC staat kun je aan proces verbetering doen, maar daarnaast. Het moet toch te gek zijn als je iets wilt hebben, wat je nodig hebt om studie resultaat te behalen en dat wij zeggen ja het staat niet in de PDC.
SP1	Maar het is wel handig om vooraf, als je gaat beginnen met het opstarten van z'n servicedesk omdat wel voor jezelf ook.
SP3	En als er 3 keer naar dingen vraagt worden die niet in de PDC staan komen ze ook in de PDC. Dat is ook.
Code	PDC

Fragment 2.24

SP1	Maar het is niet zo van deze informatie kan je vinden in de PDC, dus zie daar en daar, maar gewoon helpen als ze wat vragen.
SP3	Nee het is meer dat de PDC onze selfservice formulieren eigenlijk een bron zijn voor onze selfserviceformulieren. Op basis van de PDC hebben we selfserviceformulieren. Je hebt een AV'er. Je kunt nieuwe AV bestellen, je kunt een storing melden aan een AV

	middel en je kunt vragen om assistentie bij audio visuele middelen. Nou dat zijn de drie zaken die onder de PDC AV vallen en ja dat is onze basis. Maar we zijn niet, tenminste ik hoopt niet dat we ooit zo zijn. Dat we zeggen nou dat doen we niet omdat dat niet in onze PDC staat.
SP2	Nee, totaal niet. Ik ben nu eenmaal, weet je ik zit in zo'n groeimodel hier en als ik af en toe hoor over welke overleggen er allemaal zijn rondom de PDC ja dan haak ik af. Omdat ik vind dat ik gewoon aan het werk moet. Dus dat heeft meer met mij te maken met dan dat die PDC er zijn. Die PDC zijn er en dat weet ik dat daar over vergaderd wordt dat weet ik ook, maar als ik bij al die vergaderingen ga zitten met wat er wel en niet in hoort en wat er in beschreven moet worden dan heb ik helemaal geen tijd meer om mijn werk hier te doen. Ik moet hier zijn om te faciliteren om te zien wat er gebeurt. Om te zorgen dat mijn mensen hun werk kunnen doen en alles wat daar bij hoort. Dus ik eh het is absoluut van waarde, maar ga vooral niet verdrinken in al die dingen, ga gewoon eerst, maar een beginnen. Dat vind ik altijd belangrijk. Maar ik ben wat dat betreft niet de standaard.
SP1	Je kan daar toch een beetje een tussen weg in nemen.
SP3	Jawel, maar ik vind dat je een selfservice aan moet bieden en eigenlijk op basis van zo'n google achtige omgeving. Dat je gewoon je vragen kan aangegeven en dat je niet als klant hoeft na te denken van o god staat dat ergens in de PDC.
Code	Selfserviceportaal, PDC

Van valt het hier onder of valt het daar onder.

~~Ja, dat is met de ICT en facilitair ook heel moeilijk. Valt een computer nou onder ICT of onder je werkplek, is dat een onderdeel van je werkplek. Er zijn eigenlijk begonnen, ik heb mijn PC kapot. En dan moet iets gebeuren en dat daar een PDC achter hangt whatever. Maar ik zou de klanten er niet mee willen vermoeien.~~

Fragment 2.25

SP1	Dan kun je het beste gewoon wel een SLA opstellen voor jezelf en misschien een kleine PDC, maar da voor jezelf houden zodat je zelf binnen.
SP3	Ja, in sommige gevallen een banqueting map van de catering is natuurlijk een soort PDC en dat is wel eventjes het standaard assortiment, maar daarnaast heb je wel altijd een veld dat je zelf in mag vullen. Als je zeg nou ik wil spareribs hebben en dit staat niet bij ons in de PDC of de banquetingmap. Maar als dat 10 keer per jaar, dan gaan we het misschien wel opnemen in de. Dus van daaruit is het wel prettig.
SP1	Ja, dan zijn er wel mogelijkheden en je moet er in mee willen gaan. Het moet niet een statisch iets worden.
SP3	Ik denk dat het inderdaad, heel dynamisch gaat worden dus steeds dynamischer. Je vraagt gewoon en wij zorgen dat het geleverd wordt binnen bepaalde kaders. We moeten ook wel al wetgeving aan onze visie, aan onze partners, moeten we natuurlijk verantwoording af te dragen.
Code	PDC

~~En hebben jullie ook een klanttypen in de zin van en als ik dan kijk naar medewerkers, want ik denk dat het bij studenten minder is. maar eeh kunnen jullie ze ook indeling op bijvoorbeeld functie of. Ja, we hebben nog niet echt personas gemaakt dat je zegt van ja goh dit zijn de medewerkers tussen de 20 en de 30 jaar vrouw. Dat soort types bedoel je?~~

Fragment 2.26

SP1	Ja, je kan het op verschillende manieren indelen, je kan persona's indelen je kan ook kijken naar wat voor functie hebben ze en wat voor vragen stellen ze dan. Bijvoorbeeld secretarissen stellen andere vragen dan. Misschien docenten stellen, dat je daar op inspeelt en dan.
SP2	Nee, nog niet, zo ver zijn we nog niet.
SP3	Nee, maar het gaat wel steeds belangrijker worden, dat we door de data die we krijgen en de functie die er aan hangt dat we kunnen zeggen van goh die functie heeft daar heel veel behoefte aan. Ik was bij bol.com dat je de selfservice pagina of eigenlijk je bestelpagina en er zijn maar twee dingetjes die vast zijn en de rest die zijn nu al gebaseerd op mijn koop gedrag. Op mijn leefsituatie of mijn leeftijd, ik kan me voorstellen dat je straks bij studenten en medewerkers zegt van o god hier heb je je self service pagina, maar die wordt helemaal gevuld met jouw behoeftes. En we porberen voorspelende te zijn naar jouw behoeftes, er komt volgende week een tentamenweek, denk je aan het inschrijven voor je tentamen en misschien hoeft dat al helemaal niet meer, straks, dat weet ik niet. Maar goed, je kunt alles bedenken. We gaan er ook steeds verder in.
Code	Selfserviceportaal

~~Maar het is eigenlijk een stap verder dan.~~

~~Ja, klein beginnen.~~

~~Eerst zorgen dat we de basis goed op orde hebben en houden en dan is er nog zoveel leuks te doen, maar die stap, zijn we wel achter, die moet je nemen als je de basis op orde hebt.~~

~~Zonder fundering kun je geen huis bouwen.~~

Fragment 2.27

SP1	Maken jullie ook gebruik van de KWIS, klachten, wensen, informatie en storingen, want je zij net al even met die AV middelen dat je daar drie onderdelen eigenlijk in hebt.
SP3	Ja, wij benoemen het eigenlijk niet als KWIS, maar we hebben wel types. Dus die hebben we daar niet, daar hebben we een type gemaakt, melding servicepoint. Maar als de melding naar de backoffice gaat hebben we een verzoek, klacht en defect. Dat zijn de drie typetjes bij ons en bij de ICT heeft dat weer een service request, dat gaat allemaal in het engelse benamingen.
SP1	En haal je daar ook mee waarde uit om die benamingen toe te kennen?
SP3	Ik moet je zeggen, ik wordt daar steeds. Ik vind alles een melding en of dat nou een verzoek of een klacht of een dat halen we wel uit de standaard die daar aanhangt, maar. Eigenlijk hebben ze het zelfde procesflow.
SP1	Ja in principe wel ja.

SP3	Ik bedoel het is meldingen, in behandeling nemen en afhandelen, of afwijzen daar zijn er ook een paar. Maar snap je of dat nou voor een klacht, een verzoek of een.
SP1	Het is niet alsof je als je zo veel klachten hebt dat er dan op ingespeeld moet gaan worden?
SP3	Nee, maar goed. We hebben natuurlijk wel een formulier klachten catering. Maar die worden doorgespeeld, die hangen aan dat formulier aan dat standaard, klacht catering. Maar of die nou ana het gebruikerstypen melding verzoek, dan haal ik het liever uit de standaard. Maar dat is ook wel een beetje de trend hoor, dat het gewoon 1 wordt en je hebt dan meldingen, reserveringen en betelorders in de facilitaire wereld. En niet daar onder nog allerlei.
Code	KWIS, procesvormen

Het wordt niet meer zo statisch, iets dynamischer allemaal.

Eigenlijk bij ons als iemand al iets zegt, dat is meestal dat ik een klacht gewoon via de mail binnen krijgen, dat iemand ergens niet tevreden over is, wordt het sowieso eigenlijk altijd op gepakt. En wat wij hebben gedaan toen wij eigenlijk net goed en wel een bedrijf waren een half jaartje. Hebben we heb ik een mysterguest ronde gedaan en ze zijn er nog steeds op bedacht van eh maandag zat ik hier en toen kwam er een man aan de balie en. Ik kreeg het niet mee, zag hem wel komen, en toen was die weg en toen zij het hele team tegen mij, was dat een mysterguest? Ik had zo iets van huh, nou dat is mooi ze zijn nog steeds ze denken altijd dat iemand een mysterguest is. Mooi in de waan laten, ben helemaal niet bezig met mysterguest. Maar ja het is wel grappig omdat ze wel weten dat we dat hebben gedaan. Maar ik heb ook wel eens echt klachten gehad over iemand, maar ik heb ook andersom wel eens een klacht ingediend, over iemand.

Ik las laats een stukje in het AD, dat het niet meer van deze tijd is om klanten te laten beoordelen, maar heb het niet gelezen zag het kopje staan. Je bent een slechte baas als je je klanten laatoordelen over je personeel.

Ja, daar moet jezelf over oordelen. Ja ik denk dat dat het is. Dat is ook wel iets waar ik over aan het nadenken ben, om te kijken hoe ik dat kan monitoren, ik kan er niet de hele dag naast gaan zitten.

Maar je hebt ook KPI's en dat soort dingen waar je gewoon op meet.

Ja, maar dat zijn KPI's die zijn ooit in 1854 bedacht hier dus ik zie die KPI's in mijn rapportage en dan denk ik hoezo. Er is ook niemand die mij kan vertellen hoe dat tot stand is gekomen dus daar vind ik ook wat van. Maar goed ik kan niet alles tegelijk, het is wel iets dat ik denk.

KPI's zijn ook verouderd, KPI's kijken alleen maar terug. En wij willen graag vooruit kijken, bedoel je kunt met die gegevens van het verleden heel veel doen voor de toekomst. Maar om daar nou, bij onze huismeesters doen ze dat ook hoor KPI's, maar wat dacht je wat die huismeesters doen. Die hebben dat dondersgoed in de gaten. Die gaan alles manipuleren, KPI's kun je manipuleren. Natuurlijk kijken we wel, van o god wat is de gemiddelde afhandeltijd, maar meer om te sturen van hoe kun je dat verbeteren, dan om de mensen te.

Ja van je moet sneller werken ofzo, nee absoluut niet.

Okee, ja hele andere gedachte gang dan die ik normaal gesproken hoor. Dat is wel grappig is heel anders dan de theorie die je leert en voorgeschoteld krijgt.

Ja, dat kan het kan ook theorie zijn in principe al wat verouderd is. of dat ik ook nog wel eens merk dat mensen toch wat minder affiniteit hebben met het werkveld dan. Nee, laat ik het zo zeggen, er zijn mensen en die zeggen; dit zijn de KPI's en die hebben we met elkaar afgesproken en daar houden we ons aan. Die doen dat en die denken daar ook niet over na. Ik ben zo irritant, wat dat betreft dat ik overal over na denken, dat ik denk maar waarom hebben we die KPI en waar komt die dan vandaan. We hebben hier met elkaar de afspraak dat we binnen 3 keer opnemen, logisch dat heb je binnen heel veel organisaties. Maar dan reist de vraag, wat doe je dan er staat iemand voor jou, ga je dan die KPI halen ik moet binnen 3 keer opnemen. Dat was het gevolg, want ik heb op een gegeven moment gezegd dames we zitten op 70% en we moeten 80% van de gevallen moeten we optijd opnemen en dus wat gaan ze dan doen, of shit nu heb ik het niet gehaald. Moet ik dan die telefoon aan nemen terwijl er iemand voor mij staat. Dus, wat ga je dan doen. Nou het is niet netjes om die telefoon te laten rinkelen, maar dus er pleit alleen maar voor er moet iemand in die backoffice zitten. Voor de klant is het heel vervelend, maar voor de gene aan de telefoon ook. En we hebben die KPI met elkaar afgesproken, dat is natuurlijk bullshit. Dat gaan we niet doen.

Je moet eigenlijk gewoon op de situatie kunnen inspelen en op dat moment goedhandelen

~~Ja dat zegt dat over de toekomst.~~

~~De vraag is hoe wil je daar dus mee omgaan.~~

~~Ons management die gaat dan één keer in het halve jaar met een veer in de achterkant naar het college van bestuur we hebben al onze KPI's gehaald. Maar wat wil dat zeggen. Want zijn wij dan goed, of dat is ook als je de KPI haalt dan ga je zo gezegd. Maar aan de hand van de KPI kun je moet je zeggen hoe kunnen we het nog beter doen.~~

Ja, op welke manier hebben we het wel behaald. Je kun het wel behaald hebben, maar ondertussen hebben allerlei klanten zie ik aan de balie van : o heb je ene momentje en dat ik eerst die klant ga bellen dan ben ik dus blijkbaar niet belangrijk. En als ze nu dus niet halen, wat ze nu dus wel eens doen dat ze zeggen. O, want he voor facility mensen is het intern, dan zie je die belt, dan bel ik zo wel even terug. Dus dat onthoud je die klant is klaar je belt meteen even terug. Hebben we hem niet gehaald maar ik ben op dat moment wel tevreden omdat je moet roeien met de riemen die je hebt dat ze het zo hebbe opgepakt. He ik zag dat je belde, ik bel je meteen even terug. Want dat is meestal binnen 3 minuten dat ze terug kunnen bellen. Hebben ze het niet gehaald ben ik toch tevreden. Ben ik mee tevreden dan dat ik iedere keer die klant aan die balie he gehad.

~~Maar gebruik KPI als sturing informatie en niet als afreken methodiek~~

Fragment 2.28

SP1	En mijn laatste vraag, hebben jullie no do of don't.
SP2	Do's is doen. Gewoon doen, aan de slag gaan. Maar ik snap wel als er niks is dan denk ik oo gaaf weet je wel. Ja dat zou gaaf zijn. Als je van scratch af aan kan beginnen. Maar omdat wij ook weten wat er dan op je af kan komen, is dat ook wel heel erg pittig. En doen het vooral niet alleen. De vraag is, verzamel de juiste mensen om je heen, dat is wel een hele belangrijk, mensen die in mogelijkheden denken en die niet bang zijn iets aan te gaan. Dat is belangrijk.
SP1	Zijn er nog don't, dingen die je echt niet moet.
SP2	Verzanden door alleen maar de blijven praten over. Ja, is eigenlijk het tegenovergestelde.

SP3	Ja, houd het ook laagdrempelig. Wij zijn ooit begonnen met een ticketshell met zo'65 vragen. Jaa daar worden ze niet blij van. Hou het zo simpel mogelijk. Laat de mensen inderdaad, selecteer ze daar op dat ze in mogelijkheden denken en niet in belemmeringen.
Code	Project opstart

Fragment 2.29

SP1	Eigenlijk niet zoveel regeltjes opstellen, maar gewoon aan de slag gaan en kijken hoe het loopt. En zorgt gewoon dat het loopt.
SP2	Ja, en begin gewoon zo, want dat was het ook volgens mij. Het project heeft veel te lang in de steiger gestaan doordat er veel te veel o en dan moet dit er bij en dan moet dat er bij en dan wordt het alleen nog maar ingewikkelder van. En wat we dus nu hebben gedaan is hier beginnen en dan hier en dit duurt al heel erg lang weetje. Het gaat zo het gaat zo en het gaat zo en dan kun je langzaam aan dit gaan doen. Maar begin gewoon klein.
Code	Project opstart, dienstverleningsaanbod

Fragment 2.30

SP1	Wel beginnen met een FMIS systeem er bij? Of kan je ook zonder beginnen?
SP2	Nee, dat kan volgens mij niet
SP3	Nou goed weet je uiteindelijk kun je er aan zitten en zeggen van we gaan oplossingen in een heel kleine organisatie. Ik zou het niet laten afhangen van een FMIS systeem, ik zou dan toch daar een punt maken, mijn FMIS systeem is wel een heel toegevoegde waarde om je processen goed in beeld te krijgen om je.
SP2	Zodat je wel direct data kan verzamelen, waardoor je dat wel kan inzetten. Ja, je hebt zaken misschien sneller inzichtelijk, anders ga je alles op gevoel of denk dat, als je het kan hard maken.
SP3	Ja en kijk als je nog een FMIS systeem uit moet zoeken of een keuze moeten maken kan het zo 3 jaar duren in een organisatie. Je kunt ook zeggen nou goed met de informatie en de ervaring die we nu al doen. Sommige dingen kun je ook gewoon, je kun ook gewoon exceltje gaan invoeren. Dat is niet fijn voor de mensen die daar achter de balie zitten. Licht er ook aan hoeveel vragen verwacht je. Wat zal de drukte zijn. Ik bedoel hierzo heb je, je hebt het nodig hier. Het kan hier best druk zijn met 300 mensen en dan alleen personeel, kan ik me best voorstellen dat je zegt nou we gaan deze ervaring want deze ervaring draagt bij aan een goede keuze voor het FMIS systeem dat we willen gebruiken. Uiteindelijk ga je het gebruiken daar ben ik van overtuigd. Maar we hebben hier ook altijd, van laten we dat niet doen, want we moeten eerst dat doen. Dat was vorige traject ook, het was steeds iets waarop we gingen wachten omdat we anders dachten dat het niet goed zou gaan. En wat blijkt als je het gewoon doet dan gaat het dat leven, dan komt er een vorm in.
Code	Project opstart, FMIS

~~Ik denk dat ik voldoende wel weet, overspoeld ben met informatie. Dankjewel!~~

C. Codeboom

Onderzoek	Interview	Organisatie	Fragment nummer
Gewenste situatie	Ab de reu	Landstede Zwolle	1
	Erik Strijks & Chantal	Saxion Deventer	2
Beleidsdocument	Procesbeschrijving	Landstede Zwolle	3

Axiaal code	Opencode	Fragment
Infrastructuur	Decentraal	1.9-1.27
	Frontoffice	1.5-1.6-2.1-2.2-2.3-2.16
	Centraal	1.5-1.9-1.17-1.18
	Intermediair	2.8
	Lokaalbeheerder	1.6-1.18-1.19-1.26
	Serviceniveau	1.7-1.8-1.10-1.16-1.18-1.31-2.4-2.12-2.17-3.1
	Selfserviceportaal	1.8-1.10-1.25-2.24-2.26
	Samenwerking ondersteunende dienstverlening	1.11-1.12-2.1
	Backoffice	1.16-1.23-1.24-2.2-2.3-2.8
	Hiërarchische verdeling	2.5
	Project opstart	1.1-1.17-1.32-2.28-2.29-2.30
Producten en diensten	SLA	1.28
	PDC	1.2-2.23-2.24-2.25
	Dienstverleningsaanbod	1.3-1.4-2.1-2.7-2.18-2.20-2.21-2.29
	Toekomstgericht	2.3 -2.15-2.21
Proces	Procesvormen	2.27-3.4
	KWIS	2.27
	Communicatie afhandelingsproces	1.29
	Procesbeschrijving	1.12-1.13-1.30-1.31-2.11-3.2
	FMIS	1.11-1.24-1.29-1.30-2.11-2.13-2.14-2.17-2.18-2.20-2.21-2.30
	Managementinformatie	1.24-2.13-2.14-2.15-2.19
Personeel	Werkverdeling	1.20-3.3
	Personeelsbezetting	1.4-1.20-2.16
	Competenties accountmanager	2.6
	Competenties servicedeskmedewerker	1.14-1.15-1.22-1.23-2.9-2.19
Klanten	Marketingplan	1.32
	Klantgroepen	1.26-1.27-1.28-2.10
	Klankbordgroep	2.22

Decentraal

1.9 Ja, dat is zo ver. Het zijn wel wensen om dat op een gegeven moment zo te doen, alleen de inrichting is nog niet zo. Landstede is op dit moment niet zo ingericht, want op dit moment zijn de ICT Coördinatoren altijd nog de gene die mandaat hebben om rechten toe te kennen. En wij kunnen ook niet bepalen of iemand de recht mag of kan hebben. Dus daar is iemand die dat moet fiatteeren. Wij moeten van iemand bevestiging krijgen dat wij rechten mogen toe kennen. En het is vaak veel ICT coördinatoren kunnen het ondertussen zelf hoor. Delegation of control heet dat en zij kunnen zelf mensen rechten geven op bepaalde mappen dus dat is wel geregeld. Maar wij zijn altijd nog wel afhankelijk van een goedkeuring van de ICT coördinator. En dat zal misschien de ICT coördinator blijven of misschien later zal dat een manager worden. Dat ligt er een beetje aan hoe dat, welk kant het kwartje op valt. En dat is in dat selfservice portaal is dat nog niet helemaal goed te vangen, want dan moet je aan iedere persoon dus iemand koppelen die het kan fiatteeren. En Landstede is zo ingericht dat het allemaal in teams ingedeeld is en op het team zit wel een teamleider. Maar de teamleider is niet altijd de gene die dat ook accordeert of die goedkeuring geeft, dat is dan de ICT coördinator weer dus dan moet je in die database die koppelingen kunnen leggen. En of dat.

1.27 Ja, als het vaste systemen zijn, waar ze in een lokaal hebben ja dan, komt dat binnen via een docent. Wij moeten natuurlijk, in topdesk heb je ook niet al je leerlingen staan. Dus dat is eeh leerlingen is het. We krijgen wel leerlingen aan de telefoon, vaak om het wachtwoord te wijzigen ofzo omdat ze het niet meer weten. Daar kunnen we ook niet aan beginnen want wij kunnen niet verifiëren of dat ook werkelijk de leerling aan de telefoon hebben die die zegt dat die is. dus vandaar dat daar altijd een ander persoon tussen zit.

Frontoffice

1.5 Nee, het is niet een balie of zoiets dergelijks. Het is een, het zit hier naast, het zijneen paar het is gewone werkplek. Met een paar beeldschermen en telefoons en eeh dat is de helpdesk. We hebben niet een soort balie, mensen kunnen wel binnen lopen. We maken wel eens een afspraak, want dan lopen ze binnen. Maar het is niet echt een balie die we hebben. Vaal is het zo dat we hebben een helpdesk en daar aan geleerd is het werkplek beheer dus een aantal jongens die als er storingen zijn waar we die we niet op afstand op kunnen lossen. Wat wel steeds meer wordt he, je kan steeds meer op afstand doen. Die kan daar dan naar toe. Wij komen sneller naar de mensen toe dan dat de mensen hier naar toe komen.

1.6 Ellen bedoel je Ellen van week? Ellen is in principe van Harderwijk zelf die wordt niet aangestuurd door ons. Dus dat is echt een lokaalbeheerder van Harderwijk en het is wel de bedoeling dat in de toekomst wij steeds meer samen gaan doen. Daar gaan we steeds meer naar toe. Dus eeh is de bedoeling, maar dat soort transities dat duurt altijd lang. In het onderwijs gaat nooit iets van de ene op de andere dag. Nee, daar moeten eerst een hele boel plasjes over gedaan worden en moet iedereen wat van vinden. En dan op een gegeven moment wordt er een besluit genomen. En dan is het zover. Maar het is wel de bedoeling dat Ellen steeds meer van ons overneemt en dus ook steeds meer rechten krijgt om dingen te doen. Zij zit er dichtbij, zij kent de mensen en zij doet ook veel meer ondersteuning op

die BIODs. Maar echt direct aansturen doe ik haar niet. Ze valt meer onder Edwin Dekker zeg maar die ICT coördinator daar die is ja die stuurt haar een beetje aan. Althans dat is mij verteld.

2.7 Eeh hoe hebben wij het organisatorisch ingericht. Wij werken met servicepoint binnen eeh Saxion. En daar zijn van oudsher eeh vier afdelingen in gesitueerd. Dat is de studentenbalie, de facility desk, de ICT en P&F, personeel en financiën. En het servicepoint binnen saxion is voor zowel medewerkers als voor studenten.

En daar waren ook al frontoffice's van al onze ondersteunende diensten. Front office van academies zijn er niet in mee genomen.

Nee, alleen deze en het waren al vier afdelingen binnen de organisatie en die hebben we nu op één locatie bij elkaar gebracht. En de bedoeling is dat elke klant die daar komt geholpen kan worden door iedereen die aan de balie zit, dus alle mensen die daar werken moeten elkaars werkzaamheden leren. Als je echt een vraag hebt die inhoudelijk is over jouw studie dan moet je naar de frontoffice van je academie, maar gaat het over in- en uitschrijven of over nouja, iets wat facility aan gaat dus apparatuur of ruimtes. Sportpassen, parkeerpassen, NS-businesscards, sleutels dat gaat allemaal via ons. En ook als je problemen hebt met inloggen of Wifi. Dat gaat via ons en wat voorheen studentenbalie was, dus over in- en uitschrijven bewijzen van betaald collegegeld eeh.

Meer de wat algemene vragen die over alle afdelingen heen vallen en studie gerelateerd dan moet je nog echt naar de onderwijsbalie.

2.2 Ja, want het is gewoon te veel om dat op één plek te doen. Als je dat allemaal op één plek zou doen dan zouden de mensen daar ook veel meer kennis van moeten hebben of je moet het achter de schermen zo goed hebben ingericht dat je die vragen al op een andere manier kan beantwoorden. Maar dat wil je.

Ja, best wel. En daarvoor is het belangrijk dat je het zo goed mogelijk aan de voorkant op je website en eeh eigen mijn saxion achtige paginas hebt georganiseerd.

Chantal is ook voor nou Saxion, Chantal heeft ook voor het groeimodel gekozen. Dus nou gewoon deze vier en dan zorgen dat deze goed lopen en goed staat en dan kun je kijk van o god kun je nog verbreden.

2.3 Kunnen er nog andere taken bij die we bijvoorbeeld op verschillende plekken in de organisatie doen, want dat is waar ik tegen aan loop. Soms zijn verschillende afdelingen met hetzelfde bezig en dan moet de student moeten we zeggen oke deze vraag mag je hier beantwoorden. Gaan wij beantwoorden. En dan mag je voor die vraag naar die balie en voor die vraag. Dat willen we niet meer. Dus alle wat we op één plek kunnen beantwoorden dat willen we naar ons toe halen. En dan moet je wel eerst zorgen dat je afdeling goed staat. Dat je huidige dienstverlening klopt. Dat het allemaal in orde is. En ja dan kun je nieuwe stukjes er bij pakken.

En je ziet gewoon dat technologie dat het aantal fysieke contacten af neemt. Dat zie je niet alleen bij ons, maar ook bij de banken. Je kan veel meer met selfservice onderbouwen. Dus de fysieke werkzaamheden worden minder, dus die kunnen straks breder worden en specialistischer.

2.76 Dat wisselt, hier in Deventer is het iets rustiger dan in Enschede, ik heb hier meestal 2,5 zitten per dag. En in Enschede 4,5.

Nee ik heb nog niemand achter zitten, okee.

Ze doen alle taken aan de voorkant.

Deventer heb ik op het moment iemand die wel continue achter zit, en dan heb ik zeg maar 2 tot 3 mensen voor aan de balie. Maar de mensen die achter zitten dat zijn vaak mensen van de studentenbalie en die hebben gezamenlijk één mailbox en één telefoonlijn. Dus de gene die hier achter zit kan zo wel telefoon als mail doen voor Deventer en Enschede, want dat is eigenlijk allemaal één team.

Centraal

1.5 Nee, het is niet een balie of zoiets dergelijks. Het is een, het zit hier naast, het zijneen paar het is gewone werkplek. Met een paar beeldschermen en telefoons en eeh dat is de helpdesk. We hebben niet een soort balie, mensen kunnen wel binnen lopen. We maken wel eens een afspraak, want dan lopen ze binnen. Maar het is niet echt een balie die we hebben. Vaal is het zo dat we hebben een helpdesk en daar aan geleerd is het werkplek beheer dus een aantal jongens die als er storingsen zijn waar we die we niet op afstand op kunnen lossen. Wat wel steeds meer wordt he, je kan steeds meer op afstand doen. Die kan daar dan naar toe. Wij komen sneller naar de mensen toe dan dat de mensen hier naar toe komen.

1.9 Ja, dat is zo ver. Het zijn wel wensen om dat op een gegeven moment zo te doen, alleen de inrichting is nog niet zo. Landstede is op dit moment niet zo ingericht, want op dit moment zijn de ICT Coördinatoren altijd nog de gene die mandaat hebben om rechten toe te kennen. En wij kunnen ook niet bepalen of iemand de recht mag of kan hebben. Dus daar is iemand die dat moet fiatteeren. Wij moeten van iemand bevestiging krijgen dat wij rechten mogen toe kennen. En het is vaak veel ICT coördinatoren kunnen het ondertussen zelf hoor. Delegation of control heet dat en zij kunnen zelf mensen rechten geven op bepaalde mappen dus dat is wel geregeld. Maar wij zijn altijd nog wel afhankelijk van een goedkeuring van de ICT coördinator. En dat zal misschien de ICT coördinator blijven of misschien later zal dat een manager worden. Dat ligt er een beetje aan hoe dat, welk kant het kwartje op valt. En dat is in dat selfservice portaal is dat nog niet helemaal goed te vangen, want dan moet je aan iedere persoon dus iemand koppelen die het kan fiatteeren. En Landstede is zo ingericht dat het allemaal in teams ingedeeld is en op het team zit wel een teamleider. Maar de teamleider is niet altijd de gene die dat ook accordeert of die goedkeuring geeft, dat is dan de ICT coördinator weer dus dan moet je in die database die koppelingen kunnen leggen. En of dat.

1.17 Ja, voor alle voor de hele dienst ICT Landstede. Dus alle ICT van alle vestigingen. Het was eerst decentraal, voor mijn tijd. Voor dat ik kwam voerde hier, was het helemaal decentraal. Ik ben begonnen in Harderwijk, toen was er een aparte helpdesk in Harderwijk. En aan het dokterspad had je een aparte helpdesk voor Zwolle. Nog niet eens voor heel Zwolle want aan de fuchiastraat had je ook al een aparte dus. Dat was heel decentraal, maar toen zat een directeur en het moest centraal. Dus ik ben toen begonnen met die centrale servicedesk om die in te richten.

1.18 Ik zou hem gelijk helemaal breed pakken. Het is eeh je merkt dat mensen moeten wennen aan dat ze ergens naar toe moeten bellen. Het is wel zo en dat was dan bij de ICT was dat iets waar je tegen aan liepen mensen willen graag iemand bij zich kunnen pakken en zeggen ik heb een probleem nu oplossen. En dat is het geen wat je mist met centraal en dat is ene nadeel. Vandaar dat Ellen ook gekomen is want dat misten ze, er moest dus een lokaal beheerder komen die dus snel dingen op kon lossen. Dus het heeft twee kanten. Als je alles centraal regelt dan heeft het, kan je respons tijd langer

zijn alleen het lijkt mij makkelijker om één centrale helpdeks te regelen in één keer. Dan op allerlei verschillende vestgingen, waar je uiteindelijk allemaal eigen werkwijze creëert en als je dat dan weer bij elkaar moet doen, volgens mij ben je dan verder, duurt dat langer dan als je het één keer centraal regelt.

Ja, een kleinere is in eerste instantie behapbaarder, als. Maar de tendens ziende binnen Landstede. Zou het mij niet verbazen als op een gegeven moment zo iets ook centraal zou.

Intermediair

2.8 Daar is de frontoffice als zijnde aanspreekpunt, maar frontoffice heeft voor iedereen contact met de verkopers en zo iets al bijvoorbeeld een whiteboard hebben wij teamleiders, voor gebouwbeheer die gaan met ons over of teamleiders van bouw en techniek als het om klimaat eeh iets is. en dat is dan meer het tactisch niveau die gaan dan kijk van o god eeh dus eeh. Dat tactisch voor op het servicepoint is veel meer dat je ik de analyse die we halen uit welke melden komen er allemaal binnen. En vertaal die dan naar verbeter processen, dat is echt servicepoint gericht. Als het echt om gebouwbeheer gaat bureaustandaard dan wordt het gewoon doorgespeeld, maar zij zijn wel de linking pin tussen klant en backoffice

Lokaalbeheer

7.6 Ellen bedoel je Ellen van week? Ellen is in principe van Harderwijk zelf die wordt niet aangestuurd door ons. Dus dat is echt een lokaalbeheerder van Harderwijk en het is wel de bedoeling dat in de toekomst wij steeds meer samen gaan doen. Daar gaan we steeds meer naar toe. Dus eeh is de bedoeling, maar dat soort transitie dat duurt altijd lang. In het onderwijs gaat nooit iets van de ene op de andere dag. Nee, daar moeten eerst een hele boel plasjes over gedaan worden en moet iedereen wat van vinden. En dan op een gegeven moment wordt er een besluit genomen. En dan is het zover. Maar het is wel de bedoeling dat Ellen steeds meer van ons overneemt en dus ook steeds meer rechten krijgt om dingen te doen. Zij zit er dichtbij, zij kent de mensen en zij doet ook veel meer ondersteuning op die BIODs. Maar echt direct aansturen doe ik haar niet. Ze valt meer onder Edwin Dekker zeg maar die ICT coördinator daar die is ja die stuurt haar een beetje aan. Althans dat is mij verteld.

7.78 Ik zou hem gelijk helemaal breed pakken. Het is eeh je merkt dat mensen moeten wennen aan dat ze ergens naar toe moeten bellen. Het is wel zo en dat was dan bij de ICT was dat iets waar je tegen aan liepen mensen willen graag iemand bij zich kunnen pakken en zeggen ik heb een probleem nu oplossen. En dat is het geen wat je mist met centraal en dat is ene nadeel. Vandaar dat Ellen ook gekomen is want dat misten ze, er moest dus een lokaal beheerder komen die dus snel dingen op kon lossen. Dus het heeft twee kanten. Als je alles centraal regelt dan heeft het, kan je respons tijd langer zijn alleen het lijkt mij makkelijker om één centrale helpdeks te regelen in één keer. Dan op allerlei verschillende vestgingen, waar je uiteindelijk allemaal eigen werkwijze creëert en als je dat dan weer bij elkaar moet doen, volgens mij ben je dan verder, duurt dat langer dan als je het één keer centraal regelt.

Ja, een kleinere is in eerste instantie behapbaarder, als. Maar de tendens ziende binnen Landstede. Zou het mij niet verbazen als op een gegeven moment zo iets ook centraal zou.

1.19 Ja, dat moest. Ja dat is, Landstede is zo groot als je dat eeh geloof dat als je alles bij elkaar kijkt ik geloof dat, het is nou weer wat minder geworden. Maar we hebben een tijd gehad dat we 50 tot 60 vestigingen hadden. Dus op alle dorpjes zaten buurthuisjes, waar we al die dingetjes hadden. Kapsalons in zwolle, kringloopwinkels, wat hadden we niet. Dus je kan sowieso nooit overal je gezicht laten zien en als je daar zoveel decentrale beheerder neer moet zetten. Is gewoon kosten technisch niet haalbaar.

Ja en alles gaat om de knaken.

1.26 nee, alleen voor medewerkers. Ja, op verschillende vestigingen heb je wel het stip. En dat is het studenten informatiepunt. En daar worden, dat is echt voor de studenten. En eeh wat ik al zei zoals Ellen, dat zijn de lokaal beheerders die in dienst zijn van de vestiging of van die regio. En die doen ook wel studenten laptops. En zo hebben we ook iemand in Raalte zitten en die doet dat ook.

Ja, dat zijn allemaal die bring your own, want leerlingen hebben niet anders het.

Serviceniveau

1.7 Nee, niet iets waar ze gewoon binnen kunnen lopen. Dat is gewoon bellen dat is de eerste lijn, ze noemen dat dan de eerste lijn support. Kan de eerste lijn het niet direct oplossen dus telefonisch, dan wordt het dan gebruiken we het service managementtool, Topdesk. Zegt je waarschijnlijk wel wat. En daarin wordt, werken we door middelen van. Topdesk is een beetje itel gebaseerd. Dus daar, het proces is zodat we vandaaruit van de eerste lijn naar de tweede lijn gaan. En dat het dan vervolgens opgelost wordt.

1.8 In het systeem niet, nu is het nog zo dat ze gewoon moeten bellen. Het is we zijn nu al we zitten nu in de transitie dat we Topdesk hebben we nu nog op eigen servers draaien. Vanaf volgende maand gaat die naar de Saas, dus wordt die draait die bij topdesk zelf. Dus hebben we daar geen onderhoud meer aan. Vanaf dat moment gaan we ook richting de selfservicedesk. Dus dan gaan we echt een portaal voor iedereen maken, waar ze dus zelf hun incident kunnen melden en waar je dus ook eeh verder ingericht. Ook Q&A waar je een kennis database hebt dat je zo steeds meer gaat naar het sturen naar het zelf oplossen van incidenten. En een portaal dienst waar ze een incident kunnen melden en waar ze hem ook kunnen monitoren. Ze kunnen kijken van hoe.

1.10 Het is de bedoeling dat je via connect, dan heb je aan de linker kant die eeh vakjes en die tegels en dan komt daar een button self servicedesk. En dan kom je meteen ga je meteen die zelf-servicedesk op.

1.16 Ja als je de juiste vragen weet te stellen en als je daarna het proces maar goed volgt en je houdt ze op de hoogte. Want als het probleem niet opgelost wordt of het duurt wat langer, vinden mensen het niet heel erg, als ze het maar weten.

Ja topdesk. Moeten ze via de mail wordt gedaan en dan worden ze wel eens opgebeld en ze kunnen ook zelf bellen. En met een selfservice portaal kunnen ze natuurlijk alles zelf monitoren, waar je ze naar toe kan verwijzen.

Ja, precies. Dus ja dat is best moeilijk van wat is nou het goede profiel. Dus de keuzes die je maakt.

1.18 Ik zou hem gelijk helemaal breed pakken. Het is eeh je merkt dat mensen moeten wennen aan dat ze ergens naar toe moeten bellen. Het is wel zo en dat was dan bij de ICT was dat iets waar je tegen aan liepen mensen willen graag iemand bij zich kunnen pakken en zeggen ik heb een probleem nu oplossen. En dat is het geen wat je mist met centraal en dat is ene nadeel. Vandaar dat Ellen ook gekomen is want dat misten ze, er moest dus een lokaal beheerder komen die dus snel dingen op kon lossen. Dus het heeft twee kanten. Als je alles centraal regelt dan heeft het, kan je respons tijd langer zijn alleen het lijkt mij makkelijker om één centrale helpdeks te regelen in één keer. Dan op allerlei verschillende vestgingen, waar je uiteindelijk allemaal eigen werkwijze creëert en als je dat dan weer bij elkaar moet doen, volgens mij ben je dan verder, duurt dat langer dan als je het één keer centraal regelt.

Ja, een kleinere is in eerste instantie behapbaarder, als. Maar de tendens ziende binnen Landstede. Zou het mij niet verbazen als op een gegeven moment zo iets ook centraal zou.

1.37 Ja wat sowieso moet gebeuren zorgen dat je voldoende promotie hebt. Zorgen dat je dat mensen weten waar mensen naar toe moeten bellen en dat het. En zet het in het begin niet te groot op want alle keren dat je nee moet verkopen. En ze bellen en je moet nee verkopen dat is, dan van dat doen wij niet of dat kunnen wij niet, dan moet je naar die en die toe of eeh ja dat, dan zeggen dan hebben ze weer een argument om te zeggen zie je wel. Het werkt niet. Mensen zijn bang voor verandering. En dit zijn dan ook weer veranderingen en wat je zegt ze hebben het liefst iemand die ze face to face kunnen zien, waar ze dingen tegen kunnen zeggen. En dus aan de ene kant schept het afstand zoiets en eeh mijn ervaring is dat dat ze dat vinden ze lastig.

Op een gegeven moment, ja ze moeten er wel aan wennen. Want zo'n helpdesk wordt niet terug gedraaid. Want het is, het kost anders gewoon veel te veel geld. Het is natuurlijk allemaal aan mij en aan ons de jongens om het allemaal zo goed mogelijk te doen.

2.4 Ja, we hebben op dit moment iedereen eeh. Bijna altijd iedereen aan de frontoffice zitten. Op mijn afdeling in elk geval. We doen daar mensen aan de balie, maar we hebben ook telefoon en we hebben ook mail. Nou ik merk dat dat niet ideaal is, want soms dan komt er iemand aan de balie en je bent nog aant bellen. Dat is gewoon niet klantvriendelijk, dus ik hoop dat we verder kunnen groeien en dat we het nog beter kunnen organiseren. Dat je aan de frontoffice echt alleen maar de mensen krijgt bij je en misschien tussen door een mailtje beantwoorden en dan dat op de backoffice, maar dat hoort dan wel bij ons, dat je daar de telefoontjes kan ontvangen.

2.12 Ook digitaal en je kan bij ons ook melding doen online met vragen of mailtje sturen. Dat gebeurt ook wel veel ja.

We hebben wel heel veel selfservice formulieren en het is onze uitdaging om die selfservice formulieren zo gebruiksvriendelijk te maken, dat ze voor die vragen niet bij de balie komen. En dat ze voor de wat diepere vragen, daarvoor dan wel komen. We hebben nooit gezegd je mag niet komen, dus als je de lamp kapot hebt mag je daarvoor naar het servicepoint.

Soms vinden mensen het wel leuk om daar een praatje te maken, maar in principe kun je vanaf je werkplek heel veel organiseren.

2.17 Ja, dan is dat centraal. Weet je overal gaat de telefoon, dat zei ik al ze kan de meeste lijntjes nemen want ze heeft niemand aan de balie.

Nee dat maakt niet uit, want iedereen kan in het zelfde systeem, dus die vragen die zijn gewoon heel algemeen die dan gesteld worden.

Komt dan wel dat we weer wat verdieping nodig hebben. We hadden in eerste instantie dat we inderdaad mensen zich aan meldden via de inlogcode, maar dat gaf wat irritatie doordat het wat te traag ging. Dus dat hebben we er even uitgehaald, omdat we natuurlijk geen irritatie willen hebben, je moet klantvriendelijk zijn. Maar we gaan dat na de vakantie wel weer proberen, want het is wel heel fijn om ook jouw geschiedenis te zien en ook is zeggen vorige week dat stekkerdoosje is dat op de goede plek terecht gekomen. Dat is dan wel heel fijn en je weet hoeveel studenten komen er en hoeveel medewerkers komen er en die informatie hebben we nu niet er komen nu klanten.

3.7 Deze beschrijving houdt zich aan de grenzen van het proces incident management. Dit proces vangt aan bij het registreren van de melding van de klant, deze meldingen kunnen op verschillende manieren binnen komen:

- Telefonisch
- Mail
- Intranet / Self servicedesk
- Mondeling

Selfserviceportaal

1.8 In het systeem niet, nu is het nog zo dat ze gewoon moeten bellen. Het is we zijn nu al we zitten nu in de transitie dat we Topdesk hebben we nu nog op eigen servers draaien. Vanaf volgende maand gaat die naar de Saas, dus wordt die draait die bij topdesk zelf. Dus hebben we daar geen onderhoud meer aan. Vanaf dat moment gaan we ook richting de selfservicedesk. Dus dan gaan we echt een portaal voor iedereen maken, waar ze dus zelf hun incident kunnen melden en waar je dus ook eeh verder ingericht. Ook Q&A waar je een kennis database hebt dat je zo steeds meer gaat naar het sturen naar het zelf oplossen van incidenten. En een portaal dienst waar ze een incident kunnen melden en waar ze hem ook kunnen monitoren. Ze kunnen kijken van hoe.

1.10 Het is de bedoeling dat je via connect, dan heb je aan de linker kant die eeh vakjes en die tegels en dan komt daar een button self servicedesk. En dan kom je meteen ga je meteen die zelf-servicedesk op.

1.25 Nee, minde. Je probeert natuurlijk altijd, we hebben nou ook nog een ingang via de mail. Dat is niet altijd even gelukkig, want dan mis je op een gegeven moment heleboel informatie. Dus in, door zo'n selfservicedesk hang je er gewoon formulieren aan, waar je gewoon verplichten velden aanmaakt. En dan krijg je, dat is makkelijker. Je hebt dan in ieder geval de juiste informatie. En dat gaat sneller. En wat ik een belangrijk iets vind, is dat ze het incident zelf kunnen monitoren van wat de status is van zo'n incident.

2.24 Nee het is meer dat de PDC onze selfservice formulieren eigenlijk een bron zijn voor onze selfserviceformulieren. Op basis van de PDC hebben we selfserviceformulieren. Je hebt een AV'er. Je kunt nieuwe AV bestellen, je kunt een storing melden aan een AV middel en je kunt vragen om assistentie bij audio visuele middelen. Nou dat zijn de drie zaken die onder de PDC AV vallen en ja dat

is onze basis. Maar we zijn niet, tenminste ik hoopt niet dat we ooit zo zijn. Dat we zeggen nou dat doen we niet omdat dat niet in onze PDC staat.

Nee, totaal niet. Ik ben nu eenmaal, weet je ik zit in zo'n groeimodel hier en als ik af en toe hoor over welke overleggen er allemaal zijn rondom de PDC ja dan haak ik af. Omdat ik vind dat ik gewoon aan het werk moet. Dus dat heeft meer met mij te maken met dan dat die PDC er zijn. Die PDC zijn er en dat weet ik dat daar over vergaderd wordt dat weet ik ook, maar als ik bij al die vergaderingen ga zitten met wat er wel en niet in hoort en wat er in beschreven moet worden dan heb ik helemaal geen tijd meer om mijn werk hier te doen. Ik moet hier zijn om te faciliteren om te zien wat er gebeurt. Om te zorgen dat mijn mensen hun werk kunnen doen en alles wat daar bij hoort. Dus ik eh het is absoluut van waarde, maar ga vooral niet verdrinken in al die dingen, ga gewoon eerst, maar een beginnen. Dat vind ik altijd belangrijk. Maar ik ben wat dat betreft niet de standaard.

Jawel, maar ik vind dat je een selfservice aan moet bieden en eigenlijk op basis van zo'n google achtige omgeving. Dat je gewoon je vragen kan aangegeven en dat je niet als klant hoeft na te denken van o god staat dat ergens in de PDC.

2.26 Nee, nog niet, zo ver zijn we nog niet.

Nee, maar het gaat wel steeds belangrijker worden, dat we door de data die we krijgen en de functie die er aan hangt dat we kunnen zeggen van goh die functie heeft daar heel veel behoefte aan. Ik was bij bol.com dat je de selfservice pagina of eigenlijk je bestelpagina en er zijn maar twee dingetjes die vast zijn en de rest die zijn nu al gebaseerd op mijn koop gedrag. Op mijn leefsituatie of mijn leeftijd, ik kan me voorstellen dat je straks bij studenten en medewerkers zegt van o god hier heb je je self service pagina, maar die wordt helemaal gevuld met jouw behoeftes. En we porberen voorspelende te zijn naar jouw behoeftes, er komt volgende week een tentamenweek, denk je aan het inschrijven voor je tentamen en misschien hoeft dat al helemaal niet meer, straks, dat weet ik niet. Maar goed, je kunt alles bedenken. We gaan er ook steeds verder in.

Samenwerking ondersteunende dienstverlening

1.11 Die verschilt niet he. Daar verschilt niks van.

Ja ze zetten dezelfde modules in op beide. Dus er zit geen verschil tussen de facilitaire kant en de. De processen zijn ook eigenlijk het zelfde. Dus er zijn geen aparte modules of facilitaire modules of dat soort dingen. Van het is eigenlijk het zelfde.

Ik denk dat het die kant ook op gaat. Ik weet hier hebben wij al gesprekken, maar ik merk aan dat de in Harderwijk daar dus niet speelt. Want ik merk hier dat FD toenadering zoekt met ons om te kijken van goh hoe gaan we dat met topdesk doen.

1.12 Dat klopt. Dat kan ik me voorstellen, want het is. Ik heb al een paar keer bij FD gezeten van hoe kunnen we dat nou gaan doen. Ten eerste moeten, wat je nodig zal hebben je eigen processen beschreven moet hebben. Voordat je daar überhaupt wat mee kan. Nou dat was al een dingetje, dat moest allemaal eigenlijk nog wel gebeuren. En dat hebben we ook afgesproken, van begin daarmee. En op het moment dat wij ook klaar zijn met die transitie naar die nieuwe topdesk, naar de Saas oplossing en de selfservicedesk. Dan kunnen we gaan kijk van goh, laten we gewoon iemand van topdesk weer komen en dan laten we kijken of we dat samen kunnen laten vloeien. En ja het mooiste zou natuurlijk zou zijn en dat is iets wat ik eigenlijk al jaren wilt. Maar wat eigenlijk, wat ik zeg sommige dingen duren heel lang. Je hebt één ingang je hebt de selfservicedesk en of dat nou problemen zijn met een

lampje dat kapot is in het toilet of dat er een name is. Ga daar na toe, en vanuit topdesk kan je dat wel distribueren naar de mensen die het nodig hebben. Die er na toe moeten, die verantwoordelijk zijn.

2.7 Eeh hoe hebben wij het organisatorisch ingericht. Wij werken met servicepoint binnen eeh Saxion. En daar zijn van oudsher eeh vier afdelingen in gesitueerd. Dat is de studentenbalie, de facility desk, de ICT en P&F, personeel en financiën. En het servicepoint binnen Saxion is voor zowel medewerkers als voor studenten.

En daar waren ook al frontoffice's van al onze ondersteunende diensten. Front office van academies zijn er niet in mee genomen.

Nee, alleen deze en het waren al vier afdelingen binnen de organisatie en die hebben we nu op één locatie bij elkaar gebracht. En de bedoeling is dat elke klant die daar komt geholpen kan worden door iedereen die aan de balie zit, dus alle mensen die daar werken moeten elkaars werkzaamheden leren. Als je echt een vraag hebt die inhoudelijk is over jouw studie dan moet je naar de frontoffice van je academie, maar gaat het over in- en uitschrijven of over nouja, iets wat facility aan gaat dus apparatuur of ruimtes. Sportpassen, parkeerpassen, NS-businesscards, sleutels dat gaat allemaal via ons. En ook als je problemen hebt met inloggen of Wifi. Dat gaat via ons en wat voorheen studentenbalie was, dus over in- en uitschrijven bewijzen van betaald collegegeld eeh.

Meer de wat algemene vragen die over alle afdelingen heen vallen en studie gerelateerd dan moet je nog echt naar de onderwijsbalie.

Backoffice

1.16 Ja als je de juiste vragen weet te stellen en als je daarna het proces maar goed volgt en je houdt ze op de hoogte. Want als het probleem niet opgelost wordt of het duurt wat langer, vinden mensen het niet heel erg, als ze het maar weten.

Ja topdesk. Moeten ze via de mail wordt gedaan en dan worden ze wel eens opgebeld en ze kunnen ook zelf bellen. En met een zelfservice portaal kunnen ze natuurlijk alles zelf monitoren, waar je ze naar toe kan verwijzen.

Ja, precies. Dus ja dat is best moeilijk van wat is nou het goede profiel. Dus de keuzes die je maakt.

1.23 Ja, en dat soort dingen. En als je heel vaak dezelfde vraag krijgt moet je natuurlijk bij jezelf na gaan denken hoe komt dat. Dus aan de hand daarvan moet je gaan kijken ja wat voor dingen moeten wij oplossen om die vraag te voorkomen in de toekomst.

1.24 Ja, of nou je veel mee bezig. Het is iets dat altijd mee speelt. Maar vaak is de signalering als een probleem veel vaker voorkomt is sneller vanaf de mensen zelf die aan de telefoon zitten. Als dat je hem eigenlijk uit topdesk put hoor. Ja, dat is . want zij zitten daar en hebben er dagelijks mee te maken. En uit topdesk moet je dat weer halen uit rapportages, die je. Die moet je uitdraaien, die moet je analyseren. Want jij hij spuugt niet kant en klaar uit van nu is dit zo vaak gebeurt. Dat moet je wel. Ja, wat je wel kan zien als je een rapportage uit draait van bijvoorbeeld een maand kan je zien van nou goh zoveel incidenten zijn er gemeld op die applicatie. Dat is bijvoorbeeld outlook we hebben zoveel meldingen over outlook gehad. Maar ja outlook is natuurlijk best breed, daar kunnen zoveel verschillende storingen op zijn.

Ja en verder kom je eigenlijk niet. Je kan niet zover uit diepen van dat je eeh. Je moet echt die informatie analyseren om te kijken wat voor incidenten er zijn. Dus dat gaat eigenlijk vaker sneller van de mensen die aan de telefoon zitten dan dat je dat uit topdesk haalt.

2.2 Ja, want het is gewoon te veel om dat op één plek te doen. Als je dat allemaal op één plek zou doen dan zouden de mensen daar ook veel meer kennis van moeten hebben of je moet het achter de schermen zo goed hebben ingericht dat je die vragen al op een andere manier kan beantwoorden. Maar dat wil je.

Ja, best wel. En daarvoor is het belangrijk dat je het zo goed mogelijk aan de voorkant op je website en eeh eigen mijn saxion achtige paginas hebt georganiseerd.

Chantal is ook voor nou Saxion, Chantal heeft ook voor het groeimodel gekozen. Dus nou gewoon deze vier en dan zorgen dat deze goed lopen en goed staat en dan kun je kijk van o god kun je nog verbreden.

2.3 Kunnen er nog andere taken bij die we bijvoorbeeld op verschillende plekken in de organisatie doen, want dat is waar ik tegen aan loop. Soms zijn verschillende afdelingen met hetzelfde bezig en dan moet de student moeten we zeggen oke deze vraag mag je hier beantwoorden. Gaan wij beantwoorden. En dan mag je voor die vraag naar die balie en voor die vraag. Dat willen we niet meer. Dus alle wat we op één plek kunnen beantwoorden dat willen we naar ons toe halen. En dan moet je wel eerst zorgen dat je afdeling goed staat. Dat je huidige dienstverlening klopt. Dat het allemaal in orde is. En ja dan kun je nieuwe stukjes er bij pakken.

En je ziet gewoon dat technologie dat het aantal fysieke contacten af neemt. Dat zie je niet alleen bij ons, maar ook bij de banken. Je kan veel meer met selfservice onderbouwen. Dus de fysieke werkzaamheden worden minder, dus die kunnen straks breder worden en specialistischer

2.8 Daar is de frontoffice als zijnde aanspreekpunt, maar frontoffice heeft voor iedereen contact met de verkopers en zo iets al bijvoorbeeld een whiteboard hebben wij teamleiders, voor gebouwbeheer die gaan met ons over of teamleiders van bouw en techniek als het om klimaat eeh iets is. en dat is dan meer het tactisch niveau die gaan dan kijk van o god eeh dus eeh. Dat tactisch voor op het servicepoint is veel meer dat je ik de analyse die we halen uit welke meldingen komen er allemaal binnen. En vertaal die dan naar verbeter processen, dat is echt servicepoint gericht. Als het echt om gebouwbeheer gaat bureaustandaard dan wordt het gewoon doorspeeld, maar zij zijn wel de linking pin tussen klant en backoffice

Hiërarchische verdeling

2.5 Nee, dit is eigenlijk allemaal heel erg operationeel. Als je kijkt naar tactisch ja, je probeert heel erg mee te denken en binnen de organisatie te kijken naar verbeteringen in zitten. En dan kan het zijn, en dat noem ik dan maar tactisch niveau, dat ik medewerkers mee neem naar bepaalde overleggen. Om te zorgen dat we het weer kunnen verbeteren, maar dat is niet op de afdeling zelf. De afdeling zelf zijn echt operationele mensen.

Project opstart

1.1 Toen kwam ik bij Landsteden en toen ben ik zo begonnen met opzetten van die helpdesk samen met in die tijd Jack van Sunderd. Die naam zal je misschien wel eens voorbij horen komen. Dat is

iemand die woont in Harderwijk en die heeft toen in ieder geval het grootste werk aan gehad. Hij zat toen ook, je vroeg om die beleidsstukken maar die heb ik niet, want ik zat ik kwam toen net binnen wandelen. Hij was de gene die met de directeuren om tafel zat om verder dat beleid uit te schrijven. Dus ja ik kwam daar niet aan of ik kwam daar niet bij. En dusja toen zijn we zo heel langzaam begonnen. Nou okee, van goh nou wat gaat je dienstverlening in houden, wat en hoe breed is het, wat ga je leveren? Wat zijn de diensten die je gaat leveren? Wat ga je doen, ja want, helpdesk of servicedesk moet je wel een beetje afbakenen ander komen ze voor alles.

1.17 Ja, voor alle voor de hele dienst ICT Landstede. Dus alle ICT van alle vestigingen. Het was eerst decentraal, voor mijn tijd. Voor dat ik kwam voerde hier, was het helemaal decentraal. Ik ben begonnen in Harderwijk, toen was er een aparte helpdesk in Harderwijk. En aan het dokterspad had je een aparte helpdesk voor Zwolle. Nog niet eens voor heel Zwolle want aan de fuchiastraat had je ook al een aparte dus. Dat was heel decentraal, maar toen zat een directeur en het moest centraal. Dus ik ben toen begonnen met die centrale servicedesk om die in te richten.

1.32 Ja, dit komt er aan. En geef duidelijk aan waar ze je voor kunnen bellen. Dit wel en dit niet. Zo dat je niet allerlei teleurstellingen moet.

haha, nee precies. Want daar gaan ze voor bellen daar kan je op wachten. En ondertussen kan je dan wel zeggen van goh daarvoor kan je dat en dat nummer bellen. Dus je kan ze wel helpen of doorschakelen. Het zijn wel leuke trajecten hoor het is eeh ja.

2.28 Do's is doen. Gewoon doen, aan de slag gaan. Maar ik snap wel als er niks is dan denk ik oo gaaf weet je wel. Ja dat zou gaaf zijn. Als je van scratch af aan kan beginnen. Maar omdat wij ook weten wat er dan op je af kan komen, is dat ook wel heel erg pittig. En doen het vooral niet alleen. De vraag is, verzamel de juiste mensen om je heen, dat is wel een hele belangrijk, mensen die in mogelijkheden denken en die niet bang zijn iets aan te gaan. Dat is belangrijk.

Verzanden door alleen maar de blijven praten over. Ja, is eigenlijk het tegenovergestelde.

Ja, houd het ook laagdrempelig. Wij zijn ooit begonnen met een ticketshell met zo'65 vragen. Jaa daar worden ze niet blij van. Hou het zo simpel mogelijk. Laat de mensen inderdaad, selecteer ze daar op dat ze in mogelijkheden denken en niet in belemmeringen.

2.29 Ja, en begin gewoon zo, want dat was het ook volgens mij. Het project heeft veel te lang in de steiger gestaan doordat er veel te veel o en dan moet dit er bij en dan moet dat er bij en dan wordt het alleen nog maar ingewikkelder van. En wat we dus nu hebben gedaan is hier beginnen en dan hier en dit duurt al heel erg lang weetje. Het gaat zo het gaat zo en het gaat zo en dan kun je langzaam aan dit gaan doen. Maar begin gewoon klein.

2.30 Ja en kijk als je nog een FMIS systeem uit moet zoeken of een keuze moeten maken kan het zo 3 jaar duren in een organisatie. Je kunt ook zeggen nou goed met de informatie en de ervaring die we nu al doen. Sommige dingen kun je ook gewoon, je kun ook gewoon exceltje gaan invoeren. Dat is niet fijn voor de mensen die daar achter de balie zitten. Licht er ook aan hoeveel vragen verwacht je. Wat zal de drukte zijn. Ik bedoel hierzo heb je, je hebt het nodig hier. Het kan hier best druk zijn met 300 mensen en dan alleen personeel, kan ik me best voorstellen dat je zegt nou we gaan deze ervaring want deze ervaring draagt bij aan een goede keuze voor het FMIS systeem dat we willen gebruiken.

Uiteindelijk ga je het gebruiken daar ben ik van overtuigd. Maar we hebben hier ook altijd, van laten we dat niet doen, want we moeten eerst dat doen. Dat was vorige traject ook, het was steeds iets waarop we gingen wachten omdat we anders dachten dat het niet goed zou gaan. En wat blijkt als je het gewoon doet dan gaat het dat leven, dan komt er een vorm in.

Producten en diensten

SLA

1.28 Nee, dat houden we niet echt bij. Maar dat weten we eigenlijk wel, je weet dat heb je vrij snel in de gaten wat voor functie ze hebben. Dat zeggen ze meestal wel of ja, administratie, ja die ken je ondertussen wel. Ja Landstede is wel groot maar de gene die het meest melden dat zijn de administraties enzo. En de ondersteunende dienst, dus dat weet je op een gegeven moment wel. Ja, dat blijft ook dezelfde proces, je hebt ook dezelfde service level agreement die je aanhoudt.

PDC

1.2 Je maakt eigenlijk een soort producten en diensten catalogus.

Nee, maar het is natuurlijk. Ik moet zeggen dat de product dienst catalogus, we hebben het er over en we weten het allemaal, maar echt een goede PDC hebben we eigenlijk nooit gehad. Het is altijd een beetje, eeh een van dat moeten we nog en nog een keertje doen. Dat moeten we allemaal nog eens een keertje opschrijven.

2.23 Ja, daar hoor ik ze wel altijd over, maar ik ben niet zo van dat soort dingen. We hebben een PDC. Ja, we hebben een PDC, maar eigenlijk vinden wij als dienstverlener dat alle behoeftes ingevuld zouden moeten worden.

Ja we kunnen alles doen in het PDC doen, maar er zullen altijd 1 of 2 dingen zijn die daar weer buiten vallen. En met name de dingen die er buiten valt. Want ik kijk het PDC, dat is vaak voor gestandaardiseerd. Ik vind het juist heel interessant als er een nieuwe behoefte ontstaat. Die we nog niet eerder mee hebben gemaakt, want wij zijn. Vroeger waren wij de aanbieder partij en jullie studenten medewerkers, dit is wat je kan krijgen en daarmee houdt het op. Maar tegenwoordig heb jij thuis meer mogelijkheden, dan hier op school. We hebben bijvoorbeeld, we hadden laatst hadden we zonvide de zonnewering, ja vroeger hadden ze zo'n wielje aan de buitenkant die de wind meten. En regen sensor en als het begon te druppelen dan ging dat ding dicht en als de wind te hard waaide ging dat ding dicht en nou kijkt die via een programma, soort buienradar, van goh wat komt er over 5 min aan. En wij waren daar helemaal niet op voorbereid, dat dat soort dingetjes er aan kwamen en die hadden we dus ook niet beschreven in de PDC. En zo kun je heel veel andere zaken misschien bedenken die, jullie in eens als heel normaal beschouwen. Waarvan wij zeggen, dus die PDC is absoluut voor onze standaardisering, op het moment dat het in de PDC staat kun je aan proces verbetering doen, maar daarnaast. Het moet toch te gek zijn als je iets wilt hebben, wat je nodig hebt om studie resultaat te behalen en dat wij zeggen ja het staat niet in de PDC.

En als er 3 keer naar dingen vraagt worden die niet in de PDC staan komen ze ook in de PDC. Dat is ook.

2.24 Nee het is meer dat de PDC onze selfservice formulieren eigenlijk een bron zijn voor onze selfserviceformulieren. Op basis van de PDC hebben we selfserviceformulieren. Je hebt een AV'er. Je

kunt nieuwe AV bestellen, je kunt een storing melden aan een AV middel en je kunt vragen om assistentie bij audio visuele middelen. Nou dat zijn de drie zaken die onder de PDC AV vallen en ja dat is onze basis. Maar we zijn niet, tenminste ik hoopt niet dat we ooit zo zijn. Dat we zeggen nou dat doen we niet omdat dat niet in onze PDC staat.

Nee, totaal niet. Ik ben nu eenmaal, weet je ik zit in zo'n groeimodel hier en als ik af en toe hoor over welke overleggen er allemaal zijn rondom de PDC ja dan haak ik af. Omdat ik vind dat ik gewoon aan het werk moet. Dus dat heeft meer met mij te maken met dan dat die PDC er zijn. Die PDC zijn er en dat weet ik dat daar over vergaderd wordt dat weet ik ook, maar als ik bij al die vergaderingen ga zitten met wat er wel en niet in hoort en wat er in beschreven moet worden dan heb ik helemaal geen tijd meer om mijn werk hier te doen. Ik moet hier zijn om te faciliteren om te zien wat er gebeurt. Om te zorgen dat mijn mensen hun werk kunnen doen en alles wat daar bij hoort. Dus ik eh het is absoluut van waarde, maar ga vooral niet verdrinken in al die dingen, ga gewoon eerst, maar een beginnen. Dat vind ik altijd belangrijk. Maar ik ben wat dat betreft niet de standaard.

Jawel, maar ik vind dat je een selfservice aan moet bieden en eigenlijk op basis van zo'n google achtige omgeving. Dat je gewoon je vragen kan aangegeven en dat je niet als klant hoeft na te denken van o god staat dat ergens in de PDC.

Dienstverleningsaanbod

1.3 Ja, daarmee bakenen we het af. Dus het is echt zo plan en dat schuift op met de tijd dat is ja tijden veranderen. Vooral in de ICT. Dus we hebben eerst een tijd gehad van goh nou gaf je alleen support op de systemen die jij uitgeleverd had. Dus de beheerende systeem, die jij beheerde daar leverde je je diensten op. Nou nu is tegenwoordig zo is iedereen heeft allerlei dingen, je telefoon, je laptop de tablets. Dus ja daarkom je niet meer mee weg. Want dan, daar krijg je zoveel telefoontjes over en als je overal nee voor verkoopt dan ja dan bellen ze je nooit meer. Want ja ze helpen je toch niet.

Ja, maar hoe ga je dat, dat is een beetje dat is lastig. Van hoever gaat je dienstverlening met dat soort producten. Dus dan kom je toch een beetje op basis van best effort. Kijken hoever je kan komen, want je kan, want je kan natuurlijk zeker op biod, bring your own devices kan je niet alles. Mensen kunnen op een laptop zelf een hele boel dingen installeren.

Nee, dus dat is vaak zie je dat wel met verbindingen bijvoorbeeld, maar dan hebben mensen een dubbele virus scanner geïnstalleerd ofzo iets dergelijks en dat confronteert met elkaar. En dan gaan er allerlei dingen mis, maar mensen ja wij kunnen niet zeggen van nou poets maar schoon je systeem, dat kan je niet maken dus dat is.

Nee, ja ik kan het ze adviseren, dat is het enige wat je kan doen. Signaleren, adviseren en dan houd het wat dat betreft op. En kijken in hoe ver je ze kan helpen, tot een bepaalde tijd natuurlijk. Want het moet niet de dienstverlening in de weg staan voor de dingen je wel beheert.

1.4 Ja, en dat is altijd een punt van hoeveel mensen heb je. Dat is heeft vaak heel veel met mankracht te maken. Als je een uitgebreide helpdesk heb met veel mensen aan de telefoon, dan heb je meer tijd dan als je een keer te kort hebt.

2.7 Eeh hoe hebben wij het organisatorisch ingericht. Wij werken met servicepoint binnen eeh Saxion. En daar zijn van oudsher eeh vier afdelingen in gesitueerd. Dat is de studentenbalie, de facility desk, de ICT en P&F, personeel en financiën. En het servicepoint binnen saxion is voor zowel medewerkers als voor studenten.

En daar waren ook al frontoffice's van al onze ondersteunende diensten. Front office van academies zijn er niet in mee genomen.

Nee, alleen deze en het waren al vier afdelingen binnen de organisatie en die hebben we nu op één locatie bij elkaar gebracht. En de bedoeling is dat elke klant die daar komt geholpen kan worden door iedereen die aan de balie zit, dus alle mensen die daar werken moeten elkaars werkzaamheden leren. Als je echt een vraag hebt die inhoudelijk is over jouw studie dan moet je naar de frontoffice van je academie, maar gaat het over in- en uitschrijven of over nouja, iets wat facility aan gaat dus apparatuur of ruimtes. Sportpassen, parkeerpassen, NS-businesscards, sleutels dat gaat allemaal via ons. En ook als je problemen hebt met inloggen of Wifi. Dat gaat via ons en wat voorheen studentenbalie was, dus over in- en uitschrijven bewijzen van betaald collegegeld eeh.

Meer de wat algemene vragen die over alle afdelingen heen vallen en studie gerelateerd dan moet je nog echt naar de onderwijsbalie.

2.7 Nee, dat is Saxevents. Dat is een aparte afdeling, dat is saxevents. En die zitten op een andere plek, maar ook daarin kan je zeggen is dat iets dat gewoon handig is dat mensen naar onze balie kunnen komen. En dat je het wel achter de schermen regelt. Die vraag wil ik me gewoon altijd weer opnieuw kunnen stellen. Maar je kunt je ook voorstellen dat het best spannend is binnen Saxion, dat mensen denk oeh wat gebeurt er nu dan. Me werk bij me weggetrokken dat is niet de bedoeling. De bedoeling is dat we betere dienstverlening kunnen bieden aan onze studenten en docenten, want je wilt als organisatie aantrekkelijk zijn door naar buiten. Je wilt graag dat studenten naar je toe komen en denken daar is het goed georganiseerd.

2.18 Zo zou je dat nog verder, dat zou wel kunnen..

Dat is ook de moeilijkheid. Je moet eerst vragen van god waar wil je op sturen. En aan de hand daarvan moet je de ticketshell gaan inrichten of wat je aan input brengt dat komt er ook uit. En in welke variant dat die daar zegt van in wil het op academie niveau of ik wil het op medewerkers, studenten niveau. Ik wil het op type melding. You name it. Je kunt er eigenlijk alles mee.

2.20 Maar je moet dan gewoon heel goed een programma van eisen, wat wil je er mee. Wil je daar ook je tekeningen in hebben wil je daar ook je ruimte reservering in hebben. Hoe breed wil je gaan.

2.21 Ja dan kun je helemaal een nulpunt bepalen voor alles. Dat zou heel mooi zijn.

Ja, die mensen die met het systeem werken moet je er dan niet mee laten bemoeien.

Nee, dat moet je helemaal nieuw. Ja aan de andere kant gooi je dan heel veel weg. Dat is natuurlijk zonde. Je moet helemaal van scratch af aan beginnen. Wat ook wel eens fijn is

Maar kan best zijn dat van die systemen der uit komen die je al hebt. Dat zou best kunnen. Maar dan moet je in je programma van eisen kijken. Ik ben een Planon mannetje. Dus ga mij niet vragen waarom of planon niet zou kunnen. Maar zal zij ook bij topdesk zitten. Misschien moet je wel zeggen nou jongens ik heb een helemaal ander systeem. Servicenou, Daar heb ik ooit mee gewerkt fantastisch. Het is maar net waar je hem voor gaat gebruiken en hoe breed je je programma van eisen maakt en hoe ver je vooruit kunt komen. Met wat je nu wilt is dat wat je over 10 jaar nog steeds wilt. Merk wel vaak dat we klein beginnen, dat hebben we hier ook gehad met het servicepoint

2.29 Ja, en begin gewoon zo, want dat was het ook volgens mij. Het project heeft veel te lang in de steiger gestaan doordat er veel te veel o en dan moet dit er bij en dan moet dat er bij en dan wordt het alleen nog maar ingewikkelder van. En wat we dus nu hebben gedaan is hier beginnen en dan hier en dit duurt al heel erg lang weetje. Het gaat zo het gaat zo en het gaat zo en dan kun je langzaam aan dit gaan doen. Maar begin gewoon klein.

Toekomstgericht

2.3 Kunnen er nog andere taken bij die we bijvoorbeeld op verschillende plekken in de organisatie doen, want dat is waar ik tegen aan loop. Soms zijn verschillende afdelingen met hetzelfde bezig en dan moet de student moeten we zeggen oke deze vraag mag je hier beantwoorden. Gaan wij beantwoorden. En dan mag je voor die vraag naar die balie en voor die vraag. Dat willen we niet meer. Dus alle wat we op één plek kunnen beantwoorden dat willen we naar ons toe halen. En dan moet je wel eerst zorgen dat je afdeling goed staat. Dat je huidige dienstverlening klopt. Dat het allemaal in orde is. En ja dan kun je nieuwe stukjes er bij pakken.

En je ziet gewoon dat technologie dat het aantal fysieke contacten af neemt. Dat zie je niet alleen bij ons, maar ook bij de banken. Je kan veel meer met selfservice onderbouwen. Dus de fysieke werkzaamheden worden minder, dus die kunnen straks breder worden en specialistischer.

2.15 Ja, uit eindelijk wil je natuurlijk gewoon zo gelijk matig mogelijke werkbelasting hebben.

En dan kun je ook zeggen, voor mij als leidinggevende, oke tussen 10 en 2 heb ik vier mensen aan de balie en daar om heen zitten er een paar mensen achter te werken dan kunnen ze rustig telefoontjes aannemen en mail afhandelen. En worden ze niet steeds van hun werk gehouden als er iemand aan komt, die heeft gewoon voorrang.

2.27 Ja dan kun je helemaal een nulpunt bepalen voor alles. Dat zou heel mooi zijn.

Ja, die mensen die met het systeem werken moet je er dan niet mee laten bemoeien.

Nee, dat moet je helemaal nieuw. Ja aan de andere kant gooi je dan heel veel weg. Dat is natuurlijk zonde. Je moet helemaal van scratch af aan beginnen. Wat ook wel eens fijn is

Maar kan best zijn dat van die systemen der uit komen die je al hebt. Dat zou best kunnen. Maar dan moet je in je programma van eisen kijken. Ik ben een Planon mannetje. Dus ga mij niet vragen waarom of planon niet zou kunnen. Maar zal zij ook bij topdesk zitten. Misschien moet je wel zeggen nou jongens ik heb een helemaal ander systeem. Servicenou, Daar heb ik ooit mee gewerkt fantastisch. Het is maar net waar je hem voor gaat gebruiken en hoe breed je je programma van eisen maakt en hoe ver je vooruit kunt komen. Met wat je nu wilt is dat wat je over 10 jaar nog steeds wilt. Merk wel vaak dat we klein beginnen, dat hebben we hier ook gehad met het servicepoint.

Proces

Procesvormen

2.27 Ja, wij benoemen het eigenlijk niet als KWIS, maar we hebben wel types. Dus die hebben we daar niet, daar hebben we een type gemaakt, melding servicepoint. Maar als de melding naar de backoffice gaat hebben we een verzoek, klacht en defect. Dat zijn de drie typetjes bij ons en bij de ICT heeft dat weer een service request, dat gaat allemaal in het engelse benamingen.

Ik moet je zeggen, ik wordt daar steeds. Ik vind alles een melding en of dat nou een verzoek of een klacht of een dat halen we wel uit de standaard die daar aanhangt, maar. Eigenlijk hebben ze het zelfde procesflow.

Ik bedoel het is meldingen, in behandeling nemen en afhandelen, of afwijzen daar zijn er ook een paar. Maar snap je of dat nou voor een klacht, een verzoek of een.

Nee, maar goed. We hebben natuurlijk wel een formulier klachten catering. Maar die worden doorgespeeld, die hangen aan dat formulier aan dat standaard, klacht catering. Maar of die nou ana het gebruikerstypen melding verzoek, dan haal ik het liever uit de standaard. Maar dat is ook wel een beetje de trend hoor, dat het gewoon 1 wordt en je hebt dan meldingen, reserveringen en betelorders in de facilitaire wereld. En niet daar onder nog allerlei.

3.4 Hier wordt bepaald of het een incident betreft, of niet. Wanneer het een incident betreft dan hoort deze in het proces thuis. Wanneer is een melding een incident?

Een incident is een verstoring in de dienstverlening waardoor de te verwachten service gedeeltelijk of in zijn geheel is verdwenen of dreigt te verminderen. Kortom de klant ondervindt problemen met een pc of software pakket waar hij voorheen geen problemen mee had.

Wanneer het geen incident is maar b.v een wijziging dan informeert de servicedesk de klant over de te volgen procedure, geef aan in het activveld wat er is gedaan en sluit het incident direct af.

Betreft het wel een incident dan gaat de medewerker verder naar de volgende stap in het proces.

KWIS

2.27 Ja, wij benoemen het eigenlijk niet als KWIS, maar we hebben wel types. Dus die hebben we daar niet, daar hebben we een type gemaakt, melding servicepoint. Maar als de melding naar de backoffice gaat hebben we een verzoek, klacht en defect. Dat zijn de drie typetjes bij ons en bij de ICT heeft dat weer een service request, dat gaat allemaal in het engelse benamingen.

Ik moet je zeggen, ik wordt daar steeds. Ik vind alles een melding en of dat nou een verzoek of een klacht of een dat halen we wel uit de standaard die daar aanhangt, maar. Eigenlijk hebben ze het zelfde procesflow.

Ik bedoel het is meldingen, in behandeling nemen en afhandelen, of afwijzen daar zijn er ook een paar. Maar snap je of dat nou voor een klacht, een verzoek of een.

Nee, maar goed. We hebben natuurlijk wel een formulier klachten catering. Maar die worden doorgespeeld, die hangen aan dat formulier aan dat standaard, klacht catering. Maar of die nou ana het gebruikerstypen melding verzoek, dan haal ik het liever uit de standaard. Maar dat is ook wel een beetje de trend hoor, dat het gewoon 1 wordt en je hebt dan meldingen, reserveringen en betelorders in de facilitaire wereld. En niet daar onder nog allerlei.

Communicatie afhandelingsproces

1.29 In zoverre, ja wij mailen wel bevestigingen en dat soort dingen. Eeh dus inderdaad outlook is daar aangekoppeld of extances in dit geval, dat is dus niet zo zeer outlook maar de mail functie dus als we, zodra we een incident aanmelden of een wijziging, dan krijgen we meteen een bevestiging met een nummer krijgen ze opgestuurd. En dat is dus de referentie die ze krijgen. En dat heb je ook wanneer het opgelost is, krijgen ze ook weer een melding van. En tussen tijds kan je zeggen, dat is dan wel iets meer een handmatige acties dat je de status, kan updaten. Dat je zegt goh als ik nou dit doe, dit is nou de status ervan.

Ja, dan gaat die automatisch naar die persoon toe. Je krijgt hem ook wel in beeld hoor. Hij genereert als het ware zelf een mailtje en dan kan je kiezen of je klikt op het envelopje voor versturen of je het kruisje van doe maar niet.

Procesbeschrijving

1.12 Dat klopt. Dat kan ik me voorstellen, want het is. Ik heb al een paar keer bij FD gezeten van hoe kunnen we dat nou gaan doen. Ten eerste moeten, wat je nodig zal hebben je eigen processen beschreven moet hebben. Voordat je daar überhaupt wat mee kan. Nou dat was al een dingetje, dat moest allemaal eigenlijk nog wel gebeuren. En dat hebben we ook afgesproken, van begin daarmee. En op het moment dat wij ook klaar zijn met die transitie naar die nieuwe topdesk, naar de Saas oplossing en de selfservicedesk. Dan kunnen we gaan kijk van goh, laten we gewoon iemand van topdesk weer komen en dan laten we kijken of we dat samen kunnen laten vloeien. En ja het mooiste zou natuurlijk zou zijn en dat is iets wat ik eigenlijk al jaren wilt. Maar wat eigenlijk, wat ik zeg sommige dingen duren heel lang. Je hebt één ingang je hebt de selfservicedesk en of dat nou problemen zijn met een lampje dat kapot is in het toilet of dat er een name it. Ga daar na toen, en vanuit topdesk kan je dat wel distribueren naar de mensen die het nodig hebben. Die er naar toe moeten, die verantwoordelijk zijn.

1.13 Ja, maar de aansturing daarvan, je werksturing die kan daar wel plaatsvinden. Want iemand kan wel een opdracht krijgen van dat en dat kan daar en daar opgehaald worden. Dus in de basis is het hetzelfde met wat wij hier doen. Alleen met de werkplek beheerders van wij kunnen een probleem niet direct aan de telefoon oplossen maar er moet iemand naar toe. Dusja die geven wij ook opdracht van ga daar naar toe en ga dat probleem oplossen en die tekent dan vervolgens die ticket ook af. Er zit niet zo veel verschil in, althans in mijn beleving. Ik ken het hele proces bij FD niet. Maar ik kan, nee, kan me ook niet voorstellen, want het is je werksturingen het is je agenda het is je ja, je kan er alles mee doen.

1.30 Ja, dat gaat automatisch er zit single sign on achter dus eigenlijk je klikt op dat knopje en je meld je aan met je eigen credentials, vanuit je netwerk. Dus eigenlijk je naam en dat soort dingen, je team, je vestiging, dat soort dingen is allemaal bekend. Dus dat vult die allemaal automatisch in.

1.37 Ja wat sowieso moet gebeuren zorgen dat je voldoende promotie hebt. Zorgen dat je dat mensen weten waar mensen naar toe moeten bellen en dat het. En zet het in het begin niet te groot op want alle keren dat je nee moet verkopen. En ze bellen en je moet nee verkopen dat is, dan van dat doen wij niet of dat kunnen wij niet, dan moet je naar die en die toe of eeh ja dat, dan zeggen dan hebben ze weer een argument om te zeggen zie je wel. Het werkt niet. Mensen zijn bang voor verandering. En dit zijn dan ook weer veranderingen en wat je zegt ze hebben het liefst iemand die ze face to face kunnen zien, waar ze dingen tegen kunnen zeggen. En dus aan de ene kant schept het afstand zoiets en eeh mijn ervaring is dat dat ze dat vinden ze lastig.

Op een gegeven moment, ja ze moeten er wel aan wennen. Want zo'n helpdesk wordt niet terug gedraaid. Want het is, het kost anders gewoon veel te veel geld. Het is natuurlijk allemaal aan mij en aan ons de jongens om het allemaal zo goed mogelijk te doen.

2.77 Oja, dat even lenen. Maar dan merk je dat studenten, vinden dat helemaal niet erg en vinden het ook heel logisch dat je je even aanmeld. Wat we wel merken is dat soms denken mensen ik moet mij

aanmelden voor de volgorde. Eh, waarschijnlijk was dat bij jouw ook een beetje het gevoel. Nou er is niemand dus ik kan wel doorlopen. Terwijl wij uit die ticketshell juist halen he met wat voor soort vragen komen de mensen nu. Hoe hebben we dat nou georganiseerd hoelang staat iemand dan aan de balie en hoe kunnen we dat verbeteren. Om gewoon steeds beter aan de voorkant, wat ik zei online alles te kunnen regelen. En dan merken we dat docenten soms wat minder geduld hebben dan studenten. Weet je wel. Dan staan er bijwijzen van zes studenten te wachten, komt er een docent aan die zegt kan ik even tussendoor. Dat je denkt, sorry, jullie zijn allemaal klanten dus zoals je ziet staan hier zes mensen te wachten je mag even. En ik snap best dat als jij docent bent en jij staat voor de klas en jouw bord werkt niet en je hebt al gebeld en je krijgt niemand te pakken. Dan snappen we het en dan zullen we je ook absoluut voorrang geven, maar dat is wel dat we soms wat last hebben daarvan, van hun ego's.

Ja, want ik hoorde laatst dat de belangrijkste competentie van een medewerker zal ook zijn om zichzelf overbodig te maken en om nieuwe toegevoegde waarde te creëren. Dus met wat je al doet probeer je te kijken van hoe kunnen we dat slimmer doen. Misschien wel met technologie, maar misschien met een ander proces, maar daarnaast vallen er ook weer gaten en kunnen wij hé, dan moet die medewerkster ook heel goed weten kunnen wij in dat gat duiken. Kunnen wij nieuwe toegevoegde waarde voor de organisatie creëren? En dat is een constant proces.

3.2

1. Na melding van het incident vindt *registratie* plaats in TopDesk.

Alle incidenten worden aangemeld bij de servicedesk. Als het nodig is kunnen 2e lijn medewerkers incidenten aan laten maken door de servicedesk. Wanneer er een incident aangemaakt moet worden kan dit via de mail of telefonisch gemeld worden.

De servicedesk die het incident aanmaakt is verantwoordelijk voor het *bewaken* en de *voortgang* van het incident. Daarnaast zal hij/zij de klant op de hoogte houden van de status van het incident.

2. Na registratie kan de vraag zich voordoen *is het een incident of niet?*

3. Na registratie vindt *categorisatie* plaats.

Dit heeft tot doel het incident in categorieën in te delen, zodat wij weten welke componenten betrokken zijn en dat te achterhalen is waar de meeste incidenten vandaan komen.

4. Na categorisatie vindt *classificatie* plaats.

Classificatie wil zeggen welke prioriteit aan het incident moet worden gegeven. Deze classificatie is vastgelegd in een tabel, zie verder op. Zo kan het incident beter worden bewaakt en er een duidelijkere prioriteit aan gegeven kan worden. Op basis van de prioriteit en de SLA kan aan de klant worden meegedeeld hoelang de oplossing maximaal kan duren. Als afsluiting van de registratie wordt automatisch het referentienummer via mail aan de klant doorgegeven.

5. Na classificatie wordt het incident, wanneer mogelijk door de 1^e lijn zelf opgelost. Is dit niet mogelijk dan zal de servicedesk (nadat de acties beschreven zijn in het actieveld) het incident escaleren naar de juiste 2^e lijns behandelaarsgroep.

6. Wanneer een incident is *opgelost*:

- Als het incident door de servicedeskmedewerker wordt opgelost wordt het meteen afgemeld.
- Als het incident door een behandelaar wordt opgelost dan wordt dit incident door deze behandelaar afgemeld.

FMIS

1.11 Die verschilt niet he. Daar verschilt niks van.

Ja ze zetten dezelfde modules in op beide. Dus er zit geen verschil tussen de facilitaire kant en de. De processen zijn ook eigenlijk het zelfde. Dus er zijn geen aparte modules of facilitaire modules of dat soort dingen. Van het is eigenlijk het zelfde.

Ik denk dat het die kant ook op gaat. Ik weet hier hebben wij al gesprekken, maar ik merk aan dat de in Harderwijk daar dus niet speelt. Want ik merk hier dat FD toenadering zoekt met ons om te kijken van goh hoe gaan we dat met topdesk doen.

1.24 Ja, of nou je veel mee bezig. Het is iets dat altijd mee speelt. Maar vaak is de signalering als een probleem veel vaker voorkomt is sneller vanaf de mensen zelf die aan de telefoon zitten. Als dat je hem eigenlijk uit topdesk put hoor. Ja, dat is . want zij zitten daar en hebben er dagelijks mee te maken. En uit topdesk moet je dat weer halen uit rapportages, die je. Die moet je uitdraaien, die moet je analyseren. Want jij hij spuugt niet kant en klaar uit van nu is dit zo vaak gebeurt. Dat moet je wel. Ja, wat je wel kan zien als je een rapportage uit draait van bijvoorbeeld een maand kan je zien van nou goh zoveel incidenten zijn er gemeld op die applicatie. Dat is bijvoorbeeld outlook we hebben zoveel meldingen over outlook gehad. Maar ja outlook is natuurlijk best breed, daar kunnen zoveel verschillende storingen op zijn.

Ja en verder kom je eigenlijk niet. Je kan niet zover uit diepen van dat je eeh. Je moet echt die informatie analyseren om te kijken wat voor incidenten er zijn. Dus dat gaat eigenlijk vaker sneller van de mensen die aan de telefoon zitten dan dat je dat uit topdesk haalt.

1.29 In zoverre, ja wij mailen wel bevestigingen en dat soort dingen. Eeh dus inderdaad outlook is daar aangekoppeld of exances in dit geval, dat is dus niet zo zeer outlook maar de mail functie dus als we, zodra we een incident aanmelden of een wijziging, dan krijgen we meteen een bevestiging met een nummer krijgen ze opgestuurd. En dat is dus de referentie die ze krijgen. En dat heb je ook wanneer het opgelost is, krijgen ze ook weer een melding van. En tussen tijds kan je zeggen, dat is dan wel iets meer een handmatige acties dat je de status, kan updaten. Dat je zegt goh als ik nou dit doe, dit is nou de status ervan.

Ja, dan gaat die automatisch naar die persoon toe. Je krijgt hem ook wel inbeeld hoor. Hij genereert als het ware zelf een mailtje en dan kan je kiezen of je klikt op het envelopje voor versturen of je het kruisje van doe maar niet.

1.30 Ja, dat gaat automatisch er zit single sign on achter dus eigenlijk je klikt op dat knopje en je meld je aan met je eigen credentials, vanuit je netwerk. Dus eigenlijk je naam en dat soort dingen, je team, je vestiging, dat soort dingen is allemaal bekend. Dus dat vult die allemaal automatisch in.

2.11 Oja, dat even lenen. Maar dan merk je dat studenten, vinden dat helemaal niet erg en vinden het ook heel logisch dat je je even aanmeld. Wat we wel merken is dat soms denken mensen ik moet mij aanmelden voor de volgorde. Eh, waarschijnlijk was dat bij jou ook een beetje het gevoel. Nou er is niemand dus ik kan wel doorlopen. Terwijl wij uit die ticketshell juist halen he met wat voor soort vragen komen de mensen nu. Hoe hebben we dat nou georganiseerd hoelang staat iemand dan aan de balie en hoe kunnen we dat verbeteren. Om gewoon steeds beter aan de voorkant, wat ik zei online alles te kunnen regelen. En dan merken we dat docenten soms wat minder geduld hebben dan

studenten. Weet je wel. Dan staan er bijwijzen van zes studenten te wachten, komt er een docent aan die zegt kan ik even tussendoor. Dat je denkt, sorry, jullie zijn allemaal klanten dus zoals je ziet staan hier zes mensen te wachten je mag even. En ik snap best dat als jij docent bent en jij staat voor de klas en jouw bord werkt niet en je hebt al gebeld en je krijgt niemand te pakken. Dan snappen we het en dan zullen we je ook absoluut voorrang geven, maar dat is wel dat we soms wat last hebben daarvan, van hun ego's.

Ja, want ik hoorde laatst dat de belangrijkste competentie van een medewerker zal ook zijn om zichzelf overbodig te maken en om nieuwe toegevoegde waarde te creëren. Dus met wat je al doet probeer je te kijk van hoe kunnen we dat slimmer doen. Misschien wel met technologie, maar misschien met een ander proces, maar daarnaast vallen er ook weer gaten en kunnen wij hé, dan moet die medewerkster ook heel goed weten kunnen wij in dat gat duiken. Kunnen wij nieuwe toegevoegde waarde voor de organisatie creëren? En dat is een constant proces.

2.13 Kan online. Wat we zeggen dat wil je wel, maar je hebt te maken met sommige mensen die hier al heel lang werken en het was nooit zo georganiseerd dus die komen nog steeds naar de balie of die vinden dat ook gewoon echt leuk om even naar de balie te komen.

Ja het FMIS systeem zit daar gewoon op.

Ja, elke maand draaien we uit.

Ja, maar goed we hebben het grote nadeel is wel dat we hier met diverse systemen. Dus ICT werkt met topdesk en die halen daar weer hun managementinformatie en wij werken met Planon en halen daar weer onze informatie uit. Eigenlijk moet je die samen brengen he natuurlijk, want heel veel dingen hebben zowel ICT componenten als facilitaire componenten. Dat is nog wel een lastige. Maar als jij heel vaak die sterkdooz komt ophalen en we zien dat uit die ticketshell naar voren komen. Ja, dan kunnen we ook zeggen van jongens er zijn in Saxion te weinig mogelijk heden om stroomvoorziening te doen. Nou dat gaan we dan door zetten naar bouw en techniek, dit valt ons op hier moeten we wat mee, want je doet het niet voor je lol. Dus je bent heel blij dat je geholpen wordt, maar het liefst heb je dat het niet nodig is.

En wat je dan ziet met die ticketshell is dat we a, voor de mensen die komen is het handig dat je weet wanneer je aan de beurt bent en dat je wordt opgeroepen. En we weten ook waarvoor je komt. Het kan best zijn dat als jij jouw, ik noem maar wat, je NS-businesscard komt halen dan ben je aant intikken. En dan kunnen wij al zien o zij komt voor een NS-businesscard bewijzen van en dan kunnen wij het al pakken. En je dus heel snel helpen, of al zeggen als je aan komt: o je komt iets ophalen ofzo. Weetje dat voelt al anders. Voor mij als medewerker aan de balie is het fijn dat ik al kan anticiperen en voor jouw kan het zijn. We hebben het zelf zo gehad dat we het op naam niveau dat konden zeggen. Dat je kan zeggen: kom je bij de balie, soms heb je dat mensen het niet opletten. Heel veel mensen zitten zo en dan gaat dat belletje en dan nog. Dus dan kunnen we zeggen: Erik, je komt iets ophalen. En dan worden mensen opeens wakker en dus dat is al heel erg mooi. Dus dat zit in die klantvriendelijkheid is dat wel prettig.

2.14 En wij kunnen één keer per maand, aan het eind zeg maar een uitdraai maken van eeh waarvoor zijn de mensen geweest hoelang zijn ze aan de balie gekomen. We kunnen ook zien, dat is heet mooi, daar zijn we nu nog even niet mee bezig, maar hoe lang of wanneer komen ook de meeste mensen. Dusje kunt bijvoorbeeld ook zien wanneer de pieken zijn. Nou dat is meestal wel zo tussen 10 en 2 met pauzes enzo erbij en daarvoor is het wat rustiger en daarna. Kunnen we heel mooi zien.

En dat gaan we straks ook zichtbaar maken, dat is net zo als jij op google intypt dan winkel je zoekt naar een winkel, dan zie je meteen wanneer is het daar druk en wanneer is het daar niet zo druk. Met de data die je nu al haalt weet je gewoon dat als je snel geholpen wilt worden je op dat tijdstip moet komen, want dan is het niet zo druk.

2.17 Ja, dan is dat centraal. Weet je overal gaat de telefoon, dat zei ik al ze kan de meeste lijntjes nemen want ze heeft niemand aan de balie.

Nee dat maakt niet uit, want iedereen kan in het zelfde systeem, dus die vragen die zijn gewoon heel algemeen die dan gesteld worden.

Komt dan wel dat we weer wat verdieping nodig hebben. We hadden in eerste instantie dat we inderdaad mensen zich aan meldden via de inlogcode, maar dat gaf wat irritatie doordat het wat te traag ging. Dus dat hebben we er even uitgehaald, omdat we natuurlijk geen irritatie willen hebben, je moet klantvriendelijk zijn. Maar we gaan dat na de vakantie wel weer proberen, want het is wel heel fijn om ook jouw geschiedenis te zien en ook is zeggen vorige week dat stekkerdoosje is dat op de goede plek terecht gekomen. Dat is dan wel heel fijn en je weet hoeveel studenten komen er en hoeveel medewerkers komen er en die informatie hebben we nu niet er komen nu klanten.

2.18 Zo zou je dat nog verder, dat zou wel kunnen..

Dat is ook de moeilijkheid. Je moet eerst vragen van god waar wil je op sturen. En aan de hand daarvan moet je de ticketshell gaan inrichten of wat je aan input brengt dat komt er ook uit. En in welke variant dat die daar zegt van in wil het op academie niveau of ik wil het op medewerkers, studenten niveau. Ik wil het op type melding. You name it. Je kunt er eigenlijk alles mee.

2.20 Maar je moet dan gewoon heel goed een programma van eisen, wat wil je er mee. Wil je daar ook je tekeningen in hebben wil je daar ook je ruimte reservering in hebben. Hoe breed wil je gaan.

2.21 Ja dan kun je helemaal een nulpunt bepalen voor alles. Dat zou heel mooi zijn.

Ja, die mensen die met het systeem werken moet je er dan niet mee laten bemoeien.

Nee, dat moet je helemaal nieuw. Ja aan de andere kant gooi je dan heel veel weg. Dat is natuurlijk zonde. Je moet helemaal van scratch af aan beginnen. Wat ook wel eens fijn is

Maar kan best zijn dat van die systemen der uit komen die je al hebt. Dat zou best kunnen. Maar dan moet je in je programma van eisen kijken. Ik ben een Planon mannetje. Dus ga mij niet vragen waarom of planon niet zou kunnen. Maar zal zij ook bij topdesk zitten. Misschien moet je wel zeggen nou jongens ik heb een helemaal ander systeem. Servicenou, Daar heb ik ooit mee gewerkt fantastisch. Het is maar net waar je hem voor gaat gebruiken en hoe breed je je programma van eisen maakt en hoe ver je vooruit kunt komen. Met wat je nu wilt is dat wat je over 10 jaar nog steeds wilt. Merk wel vaak dat we klein beginnen, dat hebben we hier ook gehad met het servicepoint

2.30 Nee, dat kan volgens mij niet.

Nou goed weet je uiteindelijk kun je er aan zitten en zeggen van we gaan oplossingen in een heel kleine organisatie. Ik zou het niet laten afhangen van een FMIS systeem, ik zou dan toch daar een punt maken, mijn FMIS systeem is wel een heel toegevoegde waarde om je processen goed in beeld te krijgen om je.

Zodat je wel direct data kan verzamelen, waardoor je dat wel kan inzetten. Ja, je hebt zaken misschien sneller inzichtelijk, anders ga je alles op gevoel of denk dat, als je het kan hard maken.

Ja en kijk als je nog een FMIS systeem uit moet zoeken of een keuze moeten maken kan het zo 3 jaar duren in een organisatie. Je kunt ook zeggen nou goed met de informatie en de ervaring die we nu al doen. Sommige dingen kun je ook gewoon, je kun ook gewoon exceltje gaan invoeren. Dat is niet fijn voor de mensen die daar achter de balie zitten. Ligt er ook aan hoeveel vragen verwacht je. Wat zal de drukte zijn. Ik bedoel hierzo heb je, je hebt het nodig hier. Het kan hier best druk zijn met 300 mensen en dan alleen personeel, kan ik me best voorstellen dat je zegt nou we gaan deze ervaring want deze ervaring draagt bij aan een goede keuze voor het FMIS systeem dat we willen gebruiken. Uiteindelijk ga je het gebruiken daar ben ik van overtuigd. Maar we hebben hier ook altijd, van laten we dat niet doen, want we moeten eerst dat doen. Dat was vorige traject ook, het was steeds iets waarop we gingen wachten omdat we anders dachten dat het niet goed zou gaan. En wat blijkt als je het gewoon doet dan gaat het dat leven, dan komt er een vorm in.

Managementinformatie

1.24 Ja, of nou je veel mee bezig. Het is iets dat altijd mee speelt. Maar vaak is de signalering als een probleem veel vaker voorkomt is sneller vanaf de mensen zelf die aan de telefoon zitten. Als dat je hem eigenlijk uit topdesk put hoor. Ja, dat is . want zij zitten daar en hebben er dagelijks mee te maken. En uit topdesk moet je dat weer halen uit rapportages, die je. Die moet je uitdraaien, die moet je analyseren. Want jij hij spuugt niet kant en klaar uit van nu is dit zo vaak gebeurt. Dat moet je wel. Ja, wat je wel kan zien als je een rapportage uit draait van bijvoorbeeld een maand kan je zien van nou goh zoveel incidenten zijn er gemeld op die applicatie. Dat is bijvoorbeeld outlook we hebben zoveel meldingen over outlook gehad. Maar ja outlook is natuurlijk best breed, daar kunnen zoveel verschillende storingen op zijn.

Ja en verder kom je eigenlijk niet. Je kan niet zover uit diepen van dat je eeh. Je moet echt die informatie analyseren om te kijken wat voor incidenten er zijn. Dus dat gaat eigenlijk vaker sneller van de mensen die aan de telefoon zitten dan dat je dat uit topdesk haalt.

2.13 Kan online. Wat we zeggen dat wil je wel, maar je hebt te maken met sommige mensen die hier al heel lang werken en het was nooit zo georganiseerd dus die komen nog steeds naar de balie of die vinden dat ook gewoon echt leuk om even naar de balie te komen.

Ja het FMIS systeem zit daar gewoon op.

Ja, elke maand draaien we uit.

Ja, maar goed we hebben het grote nadeel is wel dat we hier met diverse systemen. Dus ICT werkt met topdesk en die halen daar weer hun managementinformatie en wij werken met Planon en halen daar weer onze informatie uit. Eigenlijk moet je die samen brengen he natuurlijk, want heel veel dingen hebben zowel ICT componenten als facilitaire componenten. Dat is nog wel een lastige. Maar als jij heel vaak die sterkdooz komt ophalen en we zien dat uit die ticketshell naar voren komen. Ja, dan kunnen we ook zeggen van jongens er zijn in Saxion te weinig mogelijk heden om stroomvoorziening te doen. Nou dat gaan we dan door zetten naar bouw en techniek, dit valt ons op hier moeten we wat mee, want je doet het niet voor je lol. Dus je bent heel blij dat je geholpen wordt, maar het liefst heb je dat het niet nodig is.

En wat je dan ziet met die ticketshell is dat we a, voor de mensen die komen is het handig dat je weet wanneer je aan de beurt bent en dat je wordt opgeroepen. En we weten ook waarvoor je komt. Het kan

best zijn dat als jij jouw, ik noem maar wat, je NS-businesscard komt halen dan ben je aant intikken. En dan kunnen wij al zien o zij komt voor een NS-businesscard bewijzen van en dan kunnen wij het al pakken. En je dus heel snel helpen, of al zeggen als je aan komt: o je komt iets ophalen ofzo. Weetje dat voelt al anders. Voor mij als medewerker aan de balie is het fijn dat ik al kan anticiperen en voor jouw kan het zijn. We hebben het zelf zo gehad dat we het op naam niveau dat konden zeggen. Dat je kan zeggen: kom je bij de balie, soms heb je dat mensen het niet opletten. Heel veel mensen zitten zo en dan gaat dat belletje en dan nog. Dus dan kunnen we zeggen: Erik, je komt iets ophalen. En dan worden mensen opeens wakker en dus dat is al heel erg mooi. Dus dat zit in die klantvriendelijkheid is dat wel prettig.

2.14 En wij kunnen één keer per maand, aan het eind zeg maar een uitdraai maken van eeh waarvoor zijn de mensen geweest hoelang zijn ze aan de balie gekomen. We kunnen ook zien, dat is heet mooi, daar zijn we nu nog even niet mee bezig, maar hoe lang of wanneer komen ook de meeste mensen. Dusje kunt bijvoorbeeld ook zien wanneer de pieken zijn. Nou dat is meestal wel zo tussen 10 en 2 met pauzes enzo erbij en daarvoor is het wat rustiger en daarna. Kunnen we heel mooi zien. En dat gaan we straks ook zichtbaar maken, dat is net zo als jij op google intypt dan winkel je zoekt naar een winkel, dan zie je meteen wanneer is het daar druk en wanneer is het daar niet zo druk. Met de data die je nu al haalt weet je gewoon dat als je snel geholpen wilt worden je op dat tijdstip moet komen, want dan is het niet zo druk.

2.15 Ja, uit eindelijk wil je natuurlijk gewoon zo gelijk matig mogelijke werkbelasting hebben. En dan kun je ook zeggen, voor mij als leidinggevende, oke tussen 10 en 2 heb ik vier mensen aan de balie en daar om heen zitten er een paar mensen achter te werken dan kunnen ze rustig telefoontjes aannemen en mail afhandelen. En worden ze niet steeds van hun werk gehouden als er iemand aan komt, die heeft gewoon voorrang.

2.19 Maar dat is wel de meeste mensen komen van, moet ik nou echt nog zo'n nummertje halen. Maar der zit dus een heel gedachte achter en we proberen dat wel steeds uit te leggen aan mensen maar soms, als je dat 25 keer op een dag hebt gedaan is het soms best lastig. Daarin vraag ik best wel wat van het team, want klant nummer 26 die weet niet dat ze klant nummer 26 is die die opmerking maakt. Die moet eigenlijk op dezelfde manier behandeld worden als de gene die dat als eerste heeft gevraagd. Dus je hebt wel eens dat mensen komen en vragen: moet ik nog een kaartje halen. Nou stel maar even je vraag en dan regelen we dat zo. Of ja ik kom dat en dat halen. Nou ik ga dat voor je pakken als jij je in de tussentijd even aanmeld. Dan kun je het zo nog een beetje oplossen. Maar je moet het dan vind ik de mensen uitleggen, anders snappen ze het niet. Jij zult nu vanaf nu ook al anders naar de ticketshell kijken. Je denkt niet van moet ik nu weer dat nummertje halen, want je weet nu dat daar een heel gedachte achter zit. Omdat wij steeds bezig zijn met de verbetering van onze dienstverlening en dat moet ergens op gebaseerd worden.

Personeel

Werkverdeling

1.20 Ehh het rouleert een beetje ik heb een iedere geval een streven om in ieder geval twee mensen aan de telefoon te hebben. Met één iemand er nog naast, die wanneer het echt druk is dat oppakt. Dat zijn echt de mensen aan de telefoon. Daarnaast heb ik nog een aantal mensen zitten voor werkplek

beheer en naast alle storingsen hebben we natuurlijk ook wijzingen die we uit moeten voeren en dat soort dingen. Daar heb ik ook nog wat mensen voor zitten. De zit er nou een groepje van een man of 8, 9.

3.3

Klant	Is degene die de servicedesk benaderd met een storing
Servicedesk	Is de medewerker van de servicedesk die de melding aanneemt, registreert, classificeert, prioriteert en wanneer nodig escaleert naar een behandelaar of het incident zelf oplost en de voortgang bewaakt. De servicedesk wordt geacht een oplospercentage van 80 % te halen. Dit is ook in de SLA verwerkt.
Behandelaar	De behandelaar is een medewerker uit een behandelaarsgroep buiten de servicedesk.
Incident Manager	Is verantwoordelijk voor het gehele proces

Personeelsbezetting

1.4 Ja, en dat is altijd een punt van hoeveel mensen heb je. Dat is heeft vaak heel veel met mankracht te maken. Als je een uitgebreide helpdesk heb met veel mensen aan de telefoon, dan heb je meer tijd dan als je een keer te kort hebt.

1.20 Ehh het rouleert een beetje ik heb een iedere geval een streven om in ieder geval twee mensen aan de telefoon te hebben. Met één iemand er nog naast, die wanneer het echt druk is dat oppakt. Dat zijn echt de mensen aan de telefoon. Daarnaast heb ik nog een aantal mensen zitten voor werkplek beheer en naast alle storingsen hebben we natuurlijk ook wijzingen die we uit moeten voeren en dat soort dingen. Daar heb ik ook nog wat mensen voor zitten. De zit er nou een groepje van een man of 8, 9.

2.16 Dat wisselt, hier in Deventer is het iets rustiger dan in Enschede, ik heb hier meestal 2,5 zitten per dag. En in Enschede 4,5.

Nee ik heb nog niemand achter zitten, oke.

Ze doen alle taken aan de voorkant.

Deventer heb ik op het moment iemand die wel continue achter zit, en dan heb ik zeg maar 2 tot 3 mensen voor aan de balie. Maar de mensen die achter zitten dat zijn vaak mensen van de studentenbalie en die hebben gezamenlijk één mailbox en één telefoonlijn. Dus de gene die hier achter zit kan zo wel telefoon als mail doen voor Deventer en Enschede, want dat is eigenlijk allemaal één team.

Competenties accountmanager

2.6 Ja, der is een teamleider en dat ben ik, maar we zijn tegelijkertijd ook bezig met dus dat groeimodel. Dus op dit moment kiezen we voor een teamleider en er wordt op dit moment een nieuwe teamleider gezocht, want ik zit hier interim en dan kan ik als programma manager zorgen dat we de groei verder in zetten. Maar in principe werk je dan met een teamleider, alleen je hebt een iets andere

teamleider nodig, dan elders binnen de organisatie. Je hebt echt een pionier nodig die echt wel durft de organisatie in te gaan. Op der bek durft te gaan en ook heilige huisje durft om te trappen en dan vraag je best wel veel. Dus we hebben nu gekozen om daar eerst een teamleider neer te zetten en ik ga daar naast de beetje wapperen hier en daar.

Competenties servicedeskmedewerker

1.14 Eh, ja dat is best een lastig hoor. Dat is maar net welke insteek je hebt, althans ik praat dan een beetje vanuit de ICT helpdesk he. Je hebt twee helpdesken je hebt een skilled helpdesk en je hebt een gewone helpdesk die gewoon, unskilled. Is de insteek dat je zoveel mogelijk dingen opgelost wilt hebben aan de helpdesk bij het eerste telefoontje, ja dan vergt dat mensen die heel veel kennis hebben. Eehm dit is misschien een beetje lullig gezegd, maar de mensen met de meeste kennis die heel veel weten, zijn over het algemeen niet de meest communicatieve mensen die het meeste, het meest.

Nee, dat is niet. Het kan wel, maar het is niet altijd zo. Eigenlijk het mooiste vind ik iemand die aan de telefoon iemand die communicatief goed is. Die de klanten goed te woord staat, die afspraken na komt en die in het belang van de klant handelt. Dat vind ik aan de voorkant vind ik dat misschien nog wel belangrijker als die afhandeling van het probleem of incident. Dat moet ook wel goed komen, maar dat hoeft dan niet meteen.

Dus communicatie is dan vind ik aan de voorkant nog het belangrijkste en dat is.

1.15 Ja, daar ben ik zelf niet altijd, ik kan die keuze niet altijd zelf maken. Ik wil wel ene heleboel, maar ik heb nou een beetje hybride situatie. En dat is niet heel handig, maar dan heb je in iedergeval van beide wat. Dus ik heb één iemand zitten die is communicatief heel goed en die ook geen achtergrond heeft in de ICT die is vanuit de kinderopvang gekomen en die is ja. Kan ook he.

Hha, ja maar dat er zijn ook helebedoel dingen als je aan de voorkant aan de telefoon zit zijn er een heleboel truckjes te leren hoor. Dus ik heb ook niet ander gedaan hoor, wat ik zei ik kom uit de gezondheidszorg. Ik ben ook begonnen met weet ik veel, ik heb het ook monkey see monkey do geleerd. En dan kom je een heel eind, maar met de communicatie, als dat goed is dan pakken de mensen dat wel van je.

1.22 Ja, mensen die, wat ik zei communicatief wat minder vaardig zijn. En die wil je eigenlijk niet aan de telefoon hebben denk ik. Maar dat is altijd een beetje geschipper hoor. Wat vinden die andere dan: ja waarom moet die niet aan de telefoon en krijg je dat. Dat is niet, mensen vinden het niet het leukste werk. Daar merk je het ook wel. Als je echt een goede call intaker hebt die echt goed communicatief is op de eerste lijn. Die vind dat leuk. Dat hoor je ook, die heeft ook lol aan de telefoon die maakt een geintje en een grapje. En dat is wat amicaler, anders dan allemaal zakelijk en dat soort dingen. Daar merk je eigenlijk al aan of iemand het leuk vindt of ja.

1.23 Ja, en dat soort dingen. En als je heel vaak dezelfde vraag krijgt moet je natuurlijk bij jezelf na gaan denken hoe komt dat. Dus aan de hand daarvan moet je gaan kijken ja wat voor dingen moeten wij oplossen om die vraag te voorkomen in de toekomst.

2.9 Ja, zeker dat gaat met name om natuurlijk dat je heel erg klantgericht bent en klantvriendelijk bent en dat je een hele open en actieve houding hebt. Dat zijn zaken die zijn gewoon heel belangrijk, want

je kunt je voorstellen als je dan een servicepoint hebt dan is het soms nog best nog wel lastig om te bepalen welke soort vraag je daar wel of niet kan stellen. Dus hier komen ook vragen die niet bij ons horen, nou dan kun je iemand hebben, dat hoort niet bij mij succes je moet even daar na toe. En ik wil wel dat mensen die heel erg open en actief zijn en die proberen de klant echt verder helpen. Of die dus zien he, die vraag is deze week vijf keer gesteld, ik denk dat we daar iets mee moeten. Want mensen komen blijkbaar naar ons toe, hoe hebben we dat dan georganiseerd en dat ze wel die klik maken en dan bij me komen het joh dit valt me op. Het liefst heb ik dat ze zeggen dit valt me op zullen we het zo oplossen? En, maar op dit moment is het nog zo van dit valt met op, weet je wel. En dan kun je het er met elkaar over hebben.

Ja, maar ook wel eeh ja je moet heel erg goed kunnen luisteren en heel klant gericht zijn en dan vind ik de inhoudelijke kennis is niet eens zo heel erg interessant. Daar gaat het om hoe wij het hebben geregeld intern. Daar eeh alle informatie is wel te vinden dus het is meer hoe heb je dat georganiseerd, maar de vraag is hoe breng je het over.

Ja, en als ik bijvoorbeeld stagiaires krijg dan zeg ik ook van het gaat er in deze maatschappij niet meer om wat je weet, maar weet je de goede vragen te stellen. Als je de goede vragen weet te stellen dan is he antwoord vaak binnen handbereik, maar je moet wel heel goed weten, wat wil die klant nou precies. Als ik vraag van eeh ik wil een nieuwe verwarming op de kamer dan heeft die het waarschijnlijk gewoon koud. Nou is dan de verwarming de oplossing, maar dan moet je even doorvragen en studenten vragen precies hetzelfde.

2.19 Maar dat is wel de meeste mensen komen van, moet ik nou echt nog zo'n nummertje halen. Maar der zit dus een heel gedachte achter en we proberen dat wel steeds uit te leggen aan mensen maar soms, als je dat 25 keer op een dag hebt gedaan is het soms best lastig. Daarin vraag ik best wel wat van het team, want klant nummer 26 die weet niet dat ze klant nummer 26 is die die opmerking maakt. Die moet eigenlijk op dezelfde manier behandeld worden als de gene die dat als eerste heeft gevraagd. Dus je hebt wel eens dat mensen komen en vragen: moet ik nog een kaartje halen. Nou stel maar even je vraag en dan regelen we dat zo. Of ja ik kom dat en dat halen. Nou ik ga dat voor je pakken als jij je in de tussentijd even aanmeld. Dan kun je het zo nog een beetje oplossen. Maar je moet het dan vind ik de mensen uitleggen, anders snappen ze het niet. Jij zult nu vanaf nu ook al anders naar de ticketshell kijken. Je denkt niet van moet ik nu weer dat nummertje halen, want je weet nu dat daar een heel gedachte achter zit. Omdat wij steeds bezig zijn met de verbetering van onze dienstverlening en dat moet ergens op gebaseerd worden.

Klanten

Marketingplan

1.32 Ja, dit komt er aan. En geef duidelijk aan waar ze je voor kunnen bellen. Dit wel en dit niet. Zo dat je niet allerlei teleurstellingen moet.

haha, nee precies. Want daar gaan ze voor bellen daar kan je op wachten. En ondertussen kan je dan wel zeggen van goh daarvoor kan je dat en dat nummer bellen. Dus je kan ze wel helpen of doorschakelen. Het zijn wel leuke trajecten hoor het is eeh ja.

Klantgroepen

1.26 nee, alleen voor medewerkers. Ja, op verschillende vestigingen heb je wel het stip. En dat is het studenten informatiepunt. En daar worden, dat is echt voor de studenten. En eeh wat ik al zei zoals Ellen, dat zijn de lokaal beheerders die in dienst zijn van de vestiging of van die regio. En die doen ook wel studenten laptops. En zo hebben we ook iemand in Raalte zitten en die doet dat ook. Ja, dat zijn allemaal die bring your own, want leerlingen hebben niet anders het.

1.27 Ja, als het vaste systemen zijn, waar ze in een lokaal hebben ja dan, komt dat binnen via een docent. Wij moeten natuurlijk, in topdesk heb je ook niet al je leerlingen staan. Dus dat is eeh leerlingen is het. We krijgen wel leerlingen aan de telefoon, vaak om het wachtwoord te wijzigen ofzo omdat ze het niet meer weten. Daar kunnen we ook niet aan beginnen want wij kunnen niet verifiëren of dat ook werkelijk de leerling aan de telefoon hebben die die zegt dat die is. dus vandaar dat daar altijd een ander persoon tussen zit.

1.28 Nee, dat houden we niet echt bij. Maar dat weten we eigenlijk wel, je weet dat heb je vrij snel in de gaten wat voor functie ze hebben. Dat zeggen ze meestal wel of ja, administratie, ja die ken je ondertussen wel. Ja Landstede is wel groot maar de gene die het meest melden dat zijn de administraties enzo. En de ondersteunende dienst, dus dat weet je op een gegeven moment wel. Ja, dat blijft ook dezelfde proces, je hebt ook dezelfde service level agreement die je aanhoudt.

2.10 Omdat we eigenlijk eeh wel beide eeh mensen zeg maar te woord staan altijd al. Want bijvoorbeeld zo'n ICTdeks die doet zowel personeel als medewerkers nouja en die vraag kan eigenlijk iedereen beantwoorden en facility eigenlijk ook wel.

Een student heeft een sleutel nodig en een medewerker heeft ook een sleutel nodig. En als je dat dan weer bij twee balies gaat beleggen. Want we hebben nu nog wel die studentenbalie van oudsher die nog specialistischer is, maar wij hebben het afgevangen door de ticketshell, dus we weten precies welke soort vragen door welke medewerker opgepakt moet worden.

En eigenlijk doet iedereen op dit moment zo'n beetje alles, dus dat scheelt ook al wel. Maar we merken dat het voor de mensen wel heel gemakkelijk is, want die weten waar ze terecht kunnen.

Klankbordgroep

2.22 Ja, zou ik wil doen, maar dan is het wel belangrijk dat je je heel duidelijk positioneert. Dat het niet zo is, het zijn klankbordgroepen het is niet zo dat mee beslissen. Ze moeten jou adviseren daarin, maar daar moet je heel duidelijk aangeven nou dit is de richting die we op gaan en we horen jullie en we zien jullie. Natuurlijk zullen daar absoluut dingen in zijn dat je daar naar luistert, maar ze moeten niet het gevoel krijgen dat zij, dat als zij nee zeggen dat je het niet gaat doen. Jij moet zorgen dat als zij nee zeggen, dat jij kunt uitleggen, waarom het dan toch ja is.

Het is altijd, merendeel docenten zijn, als afspiegelen van de organisatie.

D. Samenvatting interview

Ab de Reu - ICT Landstede

Infrastructuur

De servicedesk van de afdeling ICT van Landstede is centraal georganiseerd, waardoor zij alleen bereikbaar zijn via de mail of telefonisch. Eerstelijns communicatie verloopt telefonisch, als het niet opgelost kan worden wordt de melding via de servicetool topdesk doorgezet naar de backoffice. Op het moment is de servicedesk druk bezig met het ontwikkelen van een selfserviceportaal, waarin de klant digitaal een melding kan maken.

Ondanks het feit dat de servicedesk centraal georganiseerd is, zijn er ook nog ICT werkzaamheden die decentraal plaatsvinden dit heeft te maken met het fiatteren van personen. Op elke locatie is een ICT coördinator toegewezen die hier verantwoordelijk voor is. De ICT coördinator handelt geen meldingen op locatie af, waardoor de klant nog steeds is toegewezen aan de servicedesk. Echter, doordat klanten behoefte hebben aan persoonlijk contact hebben sommige locaties een lokaalbeheerder aangenomen. De lokaalbeheerder is in dienst van de locatie zelf en valt niet rechtstreeks onder het bewind van de servicedesk, daarentegen werken ze wel samen.

Producten en diensten

In de eerste plaatst zijn de afspraken over het proces vastgelegd in de SLA, waardoor elke klant recht heeft op dezelfde dienstverlening. Daarnaast zijn de producten en diensten die worden geleverd afgebakend, dit is niet concreet vastgelegd in een PDC. Door de technologische ontwikkeling verschuiven behoeftes met name bij de ICT in een redelijk tempo. In eerste instantie beheerde de ICT alleen de systemen die zij zelf leverde. Op het moment dient de ICT in te spelen op de trend bring your own devices. Deze ontwikkelingen maken het belangrijk om producten en diensten af te bakenen, waarbij de originele dienstverlening niet moet leiden onder extra werkzaamheden.

Proces

Ten eerste dienen alle processen beschreven te worden voor het opstarten van een servicedesk. Bij de ICT van Landstede geldt dat sommige meldingen direct telefonisch afgehandeld kunnen worden. In sommige gevallen dient de melding doorgezet te worden naar de backoffice, dit de melding afhandelt. Zodra er een melding binnen komt wordt deze in de servicetool Topdesk gezet, waardoor de melder direct een bevestiging ontvang met een referentienummer van de melding. De melding wordt op het moment nog handmatig ingevuld door de servicedesk, binnenkort komt er een selfserviceportaal. Als een klant een melding wilt maken in de selfserviceportaal worden de gegevens automatisch ingevuld, door de koppeling met outlook. Vervolgens hangen er diverse serviceformulieren aan het systeem, waardoor alle benodigde informatie bij de servicedesk terecht komt.

De ICT benadrukt dat de verschillen met betrekking tot het proces tussen ICT en facilitaire minimaal zijn. Het belangrijkste is dat de frontoffice de vraag naar de juiste personen in de backoffice stuurt.

Personeel

De ICT van Landstede heeft twee mensen die de telefoon op nemen en één persoon er naast die tijdens de drukte kan bijspringen en daarnaast mails beantwoord. Daarnaast zijn er drie medewerkers voor werkplekbeheer, deze hebben alle drie één regio waarvoor zij verantwoordelijk zijn. Daarnaast zitten er nog medewerkers die het proces bewaken en wijzigingen uitvoeren, waardoor er een totaal van 8 á 9 personen aanwezig zijn.

Alle medewerkers zijn in staat om de werkzaamheden van een ander over te nemen, voor als er een medewerker uitvalt. Echter, de ene medewerkers is beter in bepaalde werkzaamheden dan andere, Toch is de ene betere in bepaalde werkzaamheden dan andere, daar worden ze wel op ingedeeld. Op het moment beschikt de ICT namelijk over een hybride situatie betreffende skilled en unskilled medewerkers. De wens is om unskilled medewerkers aan de telefoon te hebben, aangezien skilled medewerkers over het algemeen minder klantvriendelijk zijn. Daarnaast kunnen de unskilled medewerkers altijd standaard trucjes leren, waardoor zij toch instaat zijn meldingen af te handelen. De ICT beschouwt de communicatie aan de voorkant toch als het belangrijkste, in de backoffice worden de meldingen wel afgehandeld. Als laatste wilt de ICT graag proactieve medewerkers, die patronen herkennen. Als een vraag vaker voorkomt moet de medewerker dit zien, waardoor er actie kan worden ondernomen.

Klanten

De klanten van de ICT bestaan alleen uit de medewerkers van Landstede Harderwijk, dus niet de studenten. Studenten maken gebruik van hun eigen apparatuur, waar de ICT niet voor verantwoordelijk is. Dit fenomeen maakt het tevens belangrijk dat de klanten goed geïnformeerd zijn over het aanbod van de ICT. Klanten komen vaak met vragen over hun eigen apparatuur, terwijl dit niet bij de dienstverlening van de ICT hoort. Lokaalbeheerders zijn wel instaat om de klant te ondersteunen met hun eigen apparatuur.

Er wordt bij de ICT geen onderscheid gemaakt in klanttypes, in alle gevallen dient het SLA aangehouden te worden.

Erik Strijks - Saxion

Infrastructuur

Saxion heeft de servicedesk centraal georganiseerd. Daarnaast is de servicedesk de overkoepelde plek voor alle ondersteunende dienstverlening, namelijk facility, ICT, studentenbalie, personeel en financieel. De servicedesk is alleen niet bedoelt voor inhoudelijke vragen over studies, hiervoor zijn de frontoffice die per academie zijn gestationeerd.

De servicedesk beschikt over een balie die bereikbaar is volgens het click, call en face principe. De klant kan haar meldingen digitaal (selfserviceportaal), via de mail, telefonische en persoonlijk communiceren met de servicedesk. Alle vragen komen te allen tijden bij de balie terecht, doordat er geen medewerkers in de backoffice zitten. Saxion beschouwt dit niet als de ideale situatie en wilt in de toekomst medewerkers in de backoffice die de telefoon opnemen.

Saxion wilt alles zo compleet mogelijk op de voorgrond organiseren, om deze reden houden zij hun sites en selfserviceportaal up to date.

Het servicestool (Planon) van de servicedesk wordt uiterst benut, doordat zij gebruik maken van een ticketshell die gekoppeld is aan het servicetool. Elke klant die bij de balie komt dient zichzelf aan te melden bij de ticketshell, waardoor van te voren afgestemd kan worden welke vraag de klant heeft. Verder help de ticketshell bij het verkrijgen van managementinformatie, waaruit verbeterprocessen naar voren komen.

Producten en diensten

Saxion beschikt over een product en dienstencatalogus (PDC), maar deze wordt niet zo streng aangehouden buiten het PDC is in feite ook alles mogelijk. Als er producten en/of diensten worden

aangevraagd die niet in het PDC staan, worden deze uiteindelijk ook opgenomen in het PDC. De servicedesk vindt het belangrijk om rekening te houden met nieuwe behoeftes van klanten. Verder geeft Saxion aan dat door de snelle ontwikkelingen het lastig is op het PDC elke keer aan te passen, waardoor zij het PDC dynamisch houden. Bij het leveren van producten en diensten wordt er rekening gehouden met de wetgeving, visie en partners, daar moet wel verantwoording aan afgedragen worden. Verder draagt het PDC bij aan het ontwikkelen van selfserviceformulieren die ingevuld moeten worden door de klanten bij het maken van een digitale melding. Als laatste is de servicedesk altijd bezig met het verder ontwikkelen van de servicedesk, waarbij er wordt gekeken of er meer onderdelen in de organisatie zijn die ze naar zich toe kunnen trekken.

Proces

Saxion maakt geen gebruik van de termen van KSIW-meldingen, in plaats daarvan gebruiken zij de termen: verzoek, klacht en defect. Ondanks de diverse benamingen zal het zelfde proces plaatsvinden, namelijk melding wordt gemaakt, melding wordt in behandeling genomen en melding wordt afgehandeld of de melding wordt direct afgewezen.

Bij de balie dient de klant zich eerst aan te melden bij de ticketshell, dit wordt niet gedaan voor een nummertje in de wachtruimte. Zodra mensen zich aanmelden wordt er een ticket gemaakt in Planon, waardoor de klant aan de balie met de medewerker die de vraag het beste kan oplossen wordt toegewezen. De medewerker hoeft geen informatie of gegevens op te vragen, aangezien deze al verwerkt zijn in het systeem. In sommige gevallen kan de ticket direct worden afgemeld en soms wordt de ticket doorgezet naar de backoffice.

Planon wordt gebruikt om aan het einde van elke maand managementinformatie uit te draaien. Op deze wijze kan er onderscheid worden gemaakt in de mensen die digitaal, telefonische, via de mail of persoonlijk een melding maken. Op deze wijze kan er worden onderzocht over en processen verbeterd kunnen worden. Om dit op de juiste wijze te kunnen volbrengen dient er van te voren bekend te zijn op welke informatie de servicedesk wilt sturen. Alleen op deze wijze levert een servicetool toegevoegde waarde voor de servicedesk.

Personeel

De servicedesk van Saxion bevindt zich op de locatie Deventer waar 2,5 fte zitten en locatie Enschede waar 4,5 fte zitten. Bij Deventer zit er niemand in de backoffice, daarentegen zit er in Enschede 1 fte in de backoffice, die specifiek de vragen voor de studentenbalie afhandelt. De studentenbalie beschikt namelijk over een gezamenlijke telefoonlijn en mailadres, waardoor zowel de vragen van Deventer als Enschede opgepakt worden.

Saxion wilt dat haar personeel in eerste instantie klantvriendelijk is en beschikt over een open en actieve houding. Daarnaast dient de medewerker goed te kunnen luisteren en de juiste vragen weten te stellen aan de klant. Inhoudelijke kennis wordt als minder interessant beschouwd, hiervoor dient de backoffice goed ingeregeld te zijn. Als een melding vaker voorkomt, moet de medewerker dit melden

en het liefst zelf actie ondernemen. Daarnaast is het van belang dat de medewerkers de vijfde melder op de zelfde wijze behandelen als de eerste melder.

De teamleider van de servicedesk dient een pionier te zijn, die niet bang is om heilige huizen op te trappen.

De ticketshell zorgt soms ook voor problemen, mensen willen hem niet invullen of denken er is niemand waarom moet ik een “nummertje trekken”. De medewerkers moeten aan hun kunnen uit leggen wat de achter liggende gedachten is en de klant er op wijzen zich wel aan te melden bij de ticketshell. Er zijn diverse manieren waarop je kan inspelen op de klant en toch je informatie uit de ticketshell haalt.

Klant

De servicedesk van Saxion heeft zowel studenten als medewerkers als klanten. Zij hebben er voor gekozen om beide als klant te zien, aangezien beide dezelfde producten of diensten gebruiken. Daarnaast sturen docenten weleens studenten met vragen over av-middel naar de servicedesk toe. Verder kan iedereen binnen de school naar hetzelfde punt toe en worden ze niet oneindig doorgestuurd. De studentenbalie is daarentegen wel specialistisch, maar die wordt gestuurd door de ticketshell.

Als laatste is de servicedesk bezig met het ontwikkelen van een klankbord groep om procesverbeteringen uit te kunnen voeren en toekomstbestendig te blijven. De klanten kunnen hun meningen over de servicedesk uiten, hierbij moet de servicedesk wel duidelijke lijnen uit zetten. Er wordt namelijk geluisterd naar de klant, dit betekent niet dat hetgeen wat de klant zegt ook daadwerkelijk wordt uitgevoerd.

E. Analyse enquête gewenste situatie

Univariate analyse gewenste situatie

De univariate analyse is weergegeven aan de hand van een frequentietabel. In de tabel wordt weergegeven in welke mate er gekozen is voor een bepaalde antwoordmogelijkheid. In de tabel wordt zichtbaar gemaakt in welke mate de meningen van de gebruikers verschillen.

Vraag	Antwoord	Frequentie	Percentage
<i>Achtergrondkenmerken</i>			
Geslacht?	Man	60	45,1%
	Vrouw	73	54,9%
Functie?	Docent	80	60,2%
	Teamleider	6	4,5%
	Administratie	17	12,8%
	Facilitaire dienst	15	11,3%
	Overig	15	11,3%
Dienstjaren	0 tot 2 jaar	27	20,3%
	2 tot 5 jaar	16	12%
	5 of meer jaar	90	67,7%
<i>Gewenste situatie</i>			
De facilitaire dienst moet zichzelf verbeteren	Eens	76	57,1%
	Oneens	57	42,9%
Er moet één centraal meldpunt zijn voor alle facilitaire vragen.	Eens	111	83,5%
	Oneens	22	16,5%
De facilitaire dienst moet een besluitvormende rol hebben over uw facilitaire vraag.	Eens	80	60,2%
	Oneens	53	39,8%
Een centraal meldpunt voor alle facilitaire vragen moet zichtbaar (bijvoorbeeld bij de receptie) aanwezig zijn.	Eens	88	66,2%
	Oneens	45	33,8%
De facilitaire dienst moet via connect een selfservice punt oprichten.	Eens	79	59,4%
	Oneens	54	40,6%
Er moet een lijst met mogelijke antwoorden en vragen (Q&A) beschikbaar zijn met betrekking tot facilitaire vragen.	Eens	84	63,2%
	Oneens	49	36,8%
Ik wil weten welke producten en diensten geleverd kunnen worden door de facilitaire dienst.	Eens	121	91%
	Oneens	12	9%
A. Rangschik de wijze waarop u de facilitaire dienst het liefst bereikt.	<i>Connect</i>		
	1	28	21,1%
	2	17	12,8%
	3	23	17,3%
	4	65	48,9%
B. Rangschik de wijze waarop u de facilitaire dienst het liefst bereikt.	<i>Mail</i>		
	1	30	22,6%

	2	46	34,6%
	3	45	33,8%
	4	12	9%
C. Rangschik de wijze waarop u de facilitaire dienst het liefst bereikt.	<i>Telefonisch</i>		
	1	6	4,5%
	2	50	37,6%
	3	51	38,3%
	4	26	19,5%
B. Rangschik de wijze waarop u de facilitaire dienst het liefst bereikt.	<i>Persoonlijk</i>		
	1	69	51,9%
	2	20	15%
	3	14	10,5%
	4	30	22,6%
Ik wil dat de status van een facilitaire vraag met mij gedeeld wordt.	Eens	119	89,5%
	Oneens	14	10,5%
A. Rangschik de wijze waarop u wilt dat de facilitaire dienst met u communiceert over facilitaire vragen.	<i>Connect</i>		
	1	26	19,5%
	2	24	18%
	3	18	13,5%
	4	65	48,9%
B. Rangschik de wijze waarop u wilt dat de facilitaire dienst met u communiceert over facilitaire vragen.	<i>Mail</i>		
	1	65	48,9%
	2	42	31,6%
	3	21	15,8%
	4	5	3,8%
C. Rangschik de wijze waarop u wilt dat de facilitaire dienst met u communiceert over facilitaire vragen.	<i>Telefonisch</i>		
	1	4	3%
	2	43	32,3%
	3	64	48,1%
	4	22	16,5%
D. Rangschik de wijze waarop u wilt dat de facilitaire dienst met u communiceert over facilitaire vragen.	<i>Persoonlijk</i>		
	1	38	28,6%
	2	24	18%
	3	30	22,6%
	4	41	30,8%
A. Rangschik de vaardigheden die u verwacht van een centraal meldpunt van de facilitaire dienst.	<i>Kennis</i>		
	1	62	46,6%
	2	27	20,3%
	3	22	16,5%
	4	22	16,5%
	<i>Flexibiliteit</i>		
	1	12	9%

B. Rangschik de vaardigheden die u verwacht van een centraal meldpunt van de facilitaire dienst.	2	47	35,3%
	3	51	38,3%
	4	23	17,3%
C. Rangschik de vaardigheden die u verwacht van een centraal meldpunt van de facilitaire dienst.	<i>Communicatie</i>		
	1	50	37,6%
	2	33	24,8%
	3	40	30,1%
	4	10	7,5%
D. Rangschik de vaardigheden die u verwacht van een centraal meldpunt van de facilitaire dienst.	<i>Betrokkenheid</i>		
	1	9	6,8%
	2	26	19,5%
	3	20	15%
	4	78	58,6%

Bivariate analyse gewenste situatie

Bij de univariate analyse is er beschreven dat er gekeken wordt naar de mate waarin de meningen van gebruikers verschillen. Bij de bivariate analyse wordt er gekeken of dit meningsverschil te herleiden is naar de functie van de desbetreffende gebruikers. De bivariate analyse is uitgevoerd aan de hand van kruistabellen.

Uit de onderstaande tabellen kan geen zichtbaar significante verschil worden gevonden tussen de functies van de respondent en de antwoordkeuze. Hierdoor zal er ver geen focus worden gevestigd op de bivariate analyse.

		Er moet één centraal meldpunt zijn voor alle facilitaire vragen.		
		Eens	Oneens	Totaal
Functie?	Docent	69	11	80
	Teamleider	5	1	6
	Administratie	15	2	17
	Facilitaire dienst	11	4	15
	Overig	11	4	15
Totaal		111	22	133
		De facilitaire dienst moet via connect een selfservice punt oprichten.		
		Eens	Oneens	Totaal
Functie?	Docent	45	35	80
	Teamleider	2	4	6
	Administratie	10	7	17
	Facilitaire dienst	13	2	15
	Overig	9	6	15
Totaal		79	54	133
		Ik wil dat de status van een facilitaire vraag met mij gedeeld wordt.		
		Eens	Oneens	Totaal
Functie?	Docent	71	9	80
	Teamleider	5	1	6
	Administratie	17	0	17
	Facilitaire dienst	12	3	15
	Overig	14	1	15
Totaal		119	14	133
		Ik wil dat de status van een facilitaire vraag met mij gedeeld wordt.		
		Eens	Oneens	Totaal
Functie?	Docent	49	31	80
	Teamleider	2	4	6
	Administratie	12	5	17
	Facilitaire dienst	2	3	15
	Overig	9	6	15
Totaal		84	49	133

Bijlage VIII – Advies

A. Moving fase model Lewin

Het model van Lewin laat door middel van drie fases een verandering doorstromen totdat de verandering volledig is doorgevoerd.

Voor het implementeren van de servicedesk wordt er gebruik gemaakt van het moving fase model. Uit de resultaten van het onderzoek is gebleken dat de klant moeite heeft met veranderingen. In principe is het gewenst om in de huidige situatie alle klantvragen via de mail te ontvangen, echter er is uit het onderzoek naar voren gekomen dat veel klantvragen nog persoonlijk worden gecommuniceerd door de klant. Om deze reden is het verstand om het moving fase model van Lewin toe te passen.

Om het moving fase model van Lewin toe te passen wordt er gebruikt gemaakt van een communicatietraject. In de unfreezing fase wordt de klant door middel van het communicatietraject op de hoogte gebracht van de toekomstige veranderingen. Hierbij wordt tevens aan de klant gevraagd om deel te nemen aan een klankbordgroep, waardoor de klant ook deel kan uitmaken van het verandertraject. Tijdens de gehele implementatieperiode zal er gecommuniceerd moeten worden met de klant over de voortgang en de toekomstige veranderingen. De klant kan zichzelf op deze wijze voorbereiden op de toekomstige veranderingen en de meerwaarde van een servicedesk inzien. Op dit moment wordt de changing fase bereikt. Vervolgens kan de servicedesk in gebruik worden genomen en komt het verandertraject langzaam in de freeze fase. De klant went aan de nieuwe situatie en door de duidelijke communicatie weet de klant wat van hem verwacht wordt en wat de klant kan j verwachten. Tijdens de freeze fase is het verandertraject voltooid.



B. Financiële consequenties

Eenmalige kosten

Implementatiekosten servicedesk

De implementatiekosten van de servicedesk bestaan uit de personeelskosten van 1FTE die het gehele project in acht maanden uitvoert. Dit betekent dat er gekeken is naar de financiële arbeidsvoorwaarde van het COA BVE (2017) voor projectuitvoerders in functieschaal 9. Functieschaal 9 biedt een minimaal salaris van €2.411,- en maximaal €3.610,-. Voor het berekenen van de personeelskosten over deze 8 maanden wordt er gebruik gemaakt van het mediaan voor functieschaal 9 met een salaris van €3.418,-. Om de werkgeverslasten te berekenen heeft de afdeling personeelszaken aangegeven dat er gebruik wordt gemaakt van salariskosten met een ratio van 1.45. Deze 1.45 is opgebouwd uit 0,8 vakantietoeslag, 0,45 eindejaarsuitkering en 0,2 extra.

De werkgeverslasten voor het uitvoeren van het implementatieplan gedurende 9 maanden zijn daarom: $€3.418,- \times 1.45 \times 9 = €44.604,90$.

Inrichtingskosten

Sanne (2016) geeft aan dat de kosten voor een juist ingerichte werkplek tussen de €900,- en €1.500,- liggen. Hierbij wordt uitgegaan van een ergonomisch verantwoorde inrichting, namelijk een bureaustoel van €250,- tot €500,- en een in hoogte verstelbaar bureau van ongeveer €200,-. Waarna er nog kosten zijn met betrekking tot ICT en kastruimtes. Om zeker te zijn dat er geen kosten worden vergeten zal eruit worden gegaan van een bedrag rond €1.500,-.

Implementatie FMIS

Om de implementatiekosten te achterhalen is er telefonisch contact opgenomen met de Sales afdeling van Axxerion. Afhankelijk van de leverancier kunnen de implementatiekosten verschillen, aangezien Axxerion geen gebruik maakt van aanschafkosten per module. Axxerion maakt gebruik van diverse gebruikers, namelijk volledige, beperkte en melder. Het aantal gebruikers beïnvloedt onder andere de kosten die gemoeid zijn met de implementatie. Daarnaast worden de kosten beïnvloed door het proces dat Landstede Harderwijk geïmplementeerd wenst te hebben. De implementatie bestaat een aantal gesprekken om de wensen van Landstede te inventariseren, het importeren van processen en bestanden, het aanleveren van beleidsdocumenten en het testen van het systeem. Hiervoor wordt ongeveer 10 werkdagen gerekend met een uurtarief van €110,-. Axxerion geeft aan dat de implementatiekosten gemiddeld rond de €10.000,- liggen.

Training FMIS

Om het personeel te trainen in het werken met FMIS zijn de kosten voor een training meegenomen. Het gaat om een training van 16 uur met de kosten van €1.095,-. De training is een vervolg op de servicedesktraining en is gericht op informatiesystemen (Springest, 2018).

Training servicedesk.

De kosten voor de training servicedesk zijn gebaseerd op een training van 3 dagen en maximaal 8 deelnemers. De training is gericht op de basisprincipes van de servicedesk en gericht op MBO-niveau. De kosten zijn €1.670 (Springest, 2018).

Personeelskosten

Voor het berekenen van de jaarlijkse personeelskosten is er gebruik gemaakt van de financiële arbeidsvoorwaarde van het COA BVE (2017). De servicedeskmedewerker zal volgens de Landstede-functiebeschrijving in functieschaal 7 vallen, waarvoor een salaris van minimaal €1.893,- en maximaal €2.842,- staat. Voor het berekenen van de jaarlijkse kosten is gebruik gemaakt van het mediaan voor functieschaal 7 met het salaris van €2.472,-. Om de werkgeverslasten te berekenen heeft de afdeling personeelszaken aangegeven dat er gebruik wordt gemaakt van salariskosten met een ratio van 1.45. Deze 1.45 is opgebouwd uit 0,8 vakantietoeslag, 0,45 eindejaarsuitkering en 0,2 extra.

De werkgeverslasten van de servicedeskmedewerker zijn daarom per jaar: $€2.472,- \times 1.45 \times 12 = €43.012,8$.

Licentiekosten FMIS

Bij de eenmalige kosten zijn de implementatiekosten van het FMIS beschreven. Voor de "aanschaf" van FMIS worden licentiekosten gerekend. De aanschafkosten bestaan dus uit het aantal gebruikers en de soort gebruikers van FMIS. De minimale jaarlijkse licentiekosten liggen op €7.500,-, wat tevens voldoende licenties zijn voor Landstede Harderwijk. Bij deze licentiekosten zijn de onderhoudskosten inbegrepen, omdat er standaard updates worden uitgevoerd vanuit Axxerion.

Werkplekkosten

Voor het berekenen van de jaarlijkse werkplekkosten is er gekeken naar de NFC index (2016). NFC index (2016) geeft aan dat de kosten per m² van een werkplek €461,- zijn. Het gemiddelde aantal m² van een werkplek bestaat uit 19,8m². Kosten per jaar voor één werkplek is $€461,- \times 19,8m^2 = €9.127,80$.