



Kampioen spagaat

Waarom kiezen tussen standaard en maatwerk?





André Harsevoort
Manager HR-Service

www.ons.zwolle.nl
06-52652709
a.harsevoort@zwolle.nl





Ontwikkelingsfases



- We denken er over
 - We praten er over
- We zijn aan het inrichten
- We zijn gestart met een basis
 - We zijn operationeel
- We zijn een volwassen organisatie
 - We zijn end-of-life-cycle





Kort voorstellen



- wie ben je?
- waar werk je?
- waar staan jullie met HR-dienstverlening in een (vorm van) SSC?



Context van ONS



- Door Zwolle, Kampen en Overijssel opgericht in 2013.
- Doelstelling: verhogen van kwaliteit, continuïteit, efficiency.
- Besparing bij oprichting: 15%.
- Dienstverlening op het gebied van inkoopadvies en contractmanagement, ICT beheer, projectmanagement en HR-services aan zo'n 3.000 medewerkers bij partners.
- Bij ONS werken 84 fte / ca.100 medewerkers (exclusief inhuur)
- Situatie 2017: uitbreiding en aanvullende besparing (10% / € 1,2 mln.)
- Zelfstandig per 2018





ONS HR Services

- € 144 mln. loonkosten verwerking
- > 200 concern opleidingen en trainingen en > 1000 deelnemers
- >120 vacatures/ 150 externen (waaronder uitzendkrachten)
- > 50.000 workflow E-HRM
- > 8000 calls

Ambitie:
HR SSC regio IJsseldelta

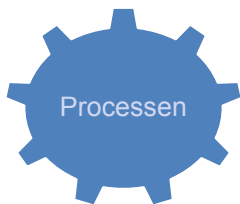




Speelveld: systemen en processen



- locaties, netwerken, callhandling-systemen, Youforce, Beaufort, Gemal, huisstijlen
- > van 3 naar 1!



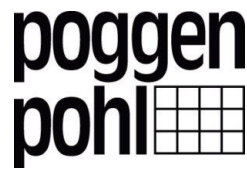
- van 156 naar 50 brieven
- van heel, veel losse processen naar 1 set aan werkstromen
- 1 nieuw HR-servicedeskproces
- Van mail naar systeem: meetbaar maken van werk(voorraad)
- elke dag verbeteren
- standaard in compliance: ISAE3402, type 1
- steeds nieuwe standaard processen toegevoegd

Bouw aan een echte standaard!





Weerstand tegen standaardisatie





Waarom kiezen?

Standaard versus maatwerkdiscussie is achterhoedejargon. Gebruikers (klanten) vragen zich niet af of iets maatwerk of standaard is: ze willen een passende dienst en een goed proces/product

"It isn't the consumers' job to know what they want." (Steve Jobs)

"Iedereen is uniek, maar ik ben anders" (anoniem)

Stelling: Naast een goede, stevige standaard ontstaat ruimte voor het noodzakelijke maatwerk. Maar overdrijf niet.

Bij een goed standaard product praat niemand meer over maatwerk.

ONS praktijk: "Alle partners gebruiken 1 systeem, 1 inrichting, 1 proces, 1 formulier en 1 brief, **tenzij** er zwaarwegende redenen zijn om dit niet te doen."





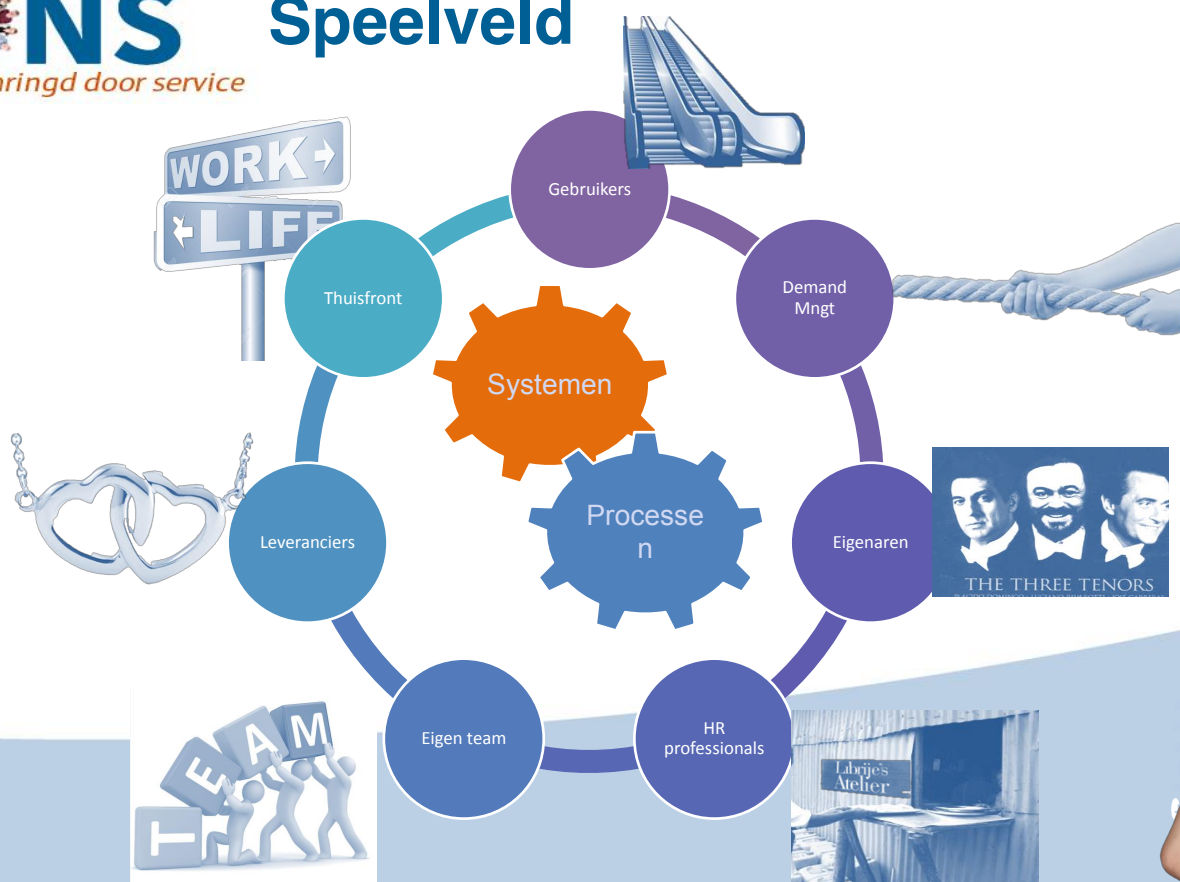
Trainingsschema voor volkomen spagaat

- Samenbrengen van team; eigen werkzaamheden in andere context
- Splitsing naar: servicedesk, backoffice en specialisaties
- Invoering call-handlingsysteem; terugdringen oude paden
- Aanbesteding nieuw platform
- Unforming-sessies met partners
- Ontwikkelen van nieuwe diensten en processen
- Bigbang van nieuwe zaken
- Stretchen: versterken van dienstverlening en stap-voor-stap nieuwe zaken toevoegen





Speelveld





Work-out-gangspunten **(tegeltjes wijsheid)**

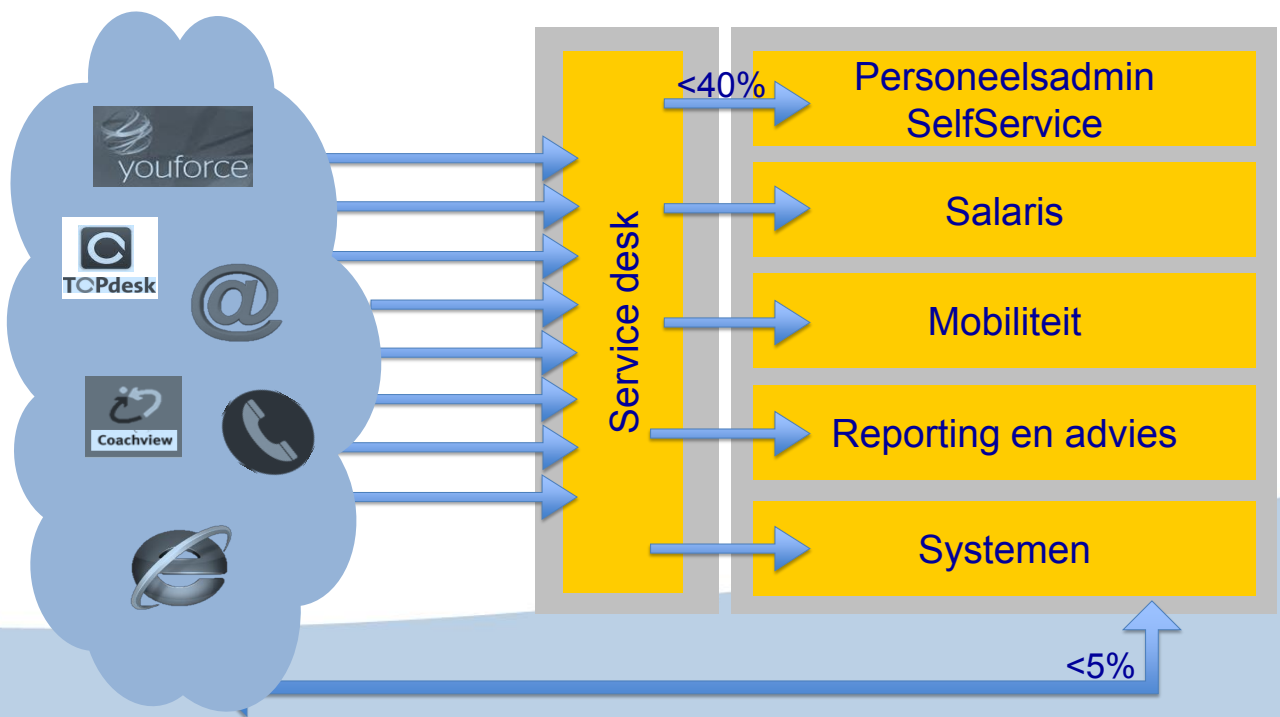
- De partners zeggen wat, wij bepalen hoe
- We bouwen 1 oplossing voor 1 probleem
- Zacht op de inhoud en hard op het proces
- Centraal waar mogelijk, specifiek waar nodig.
- Werking in de systemen; kennis uit de hoofden/vingers
- Gebruikers helpen bij verbeteringen
- Ga een beetje mee met je tijd:

<https://www.youtube.com/watch?v=IJSkHI34QHo>

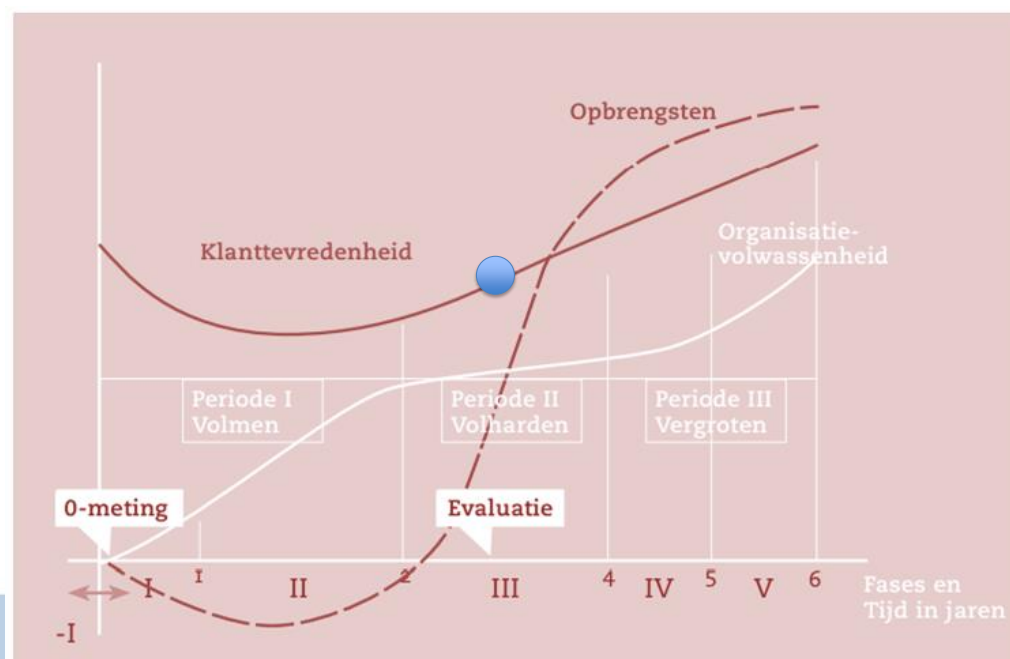




Werkmodel

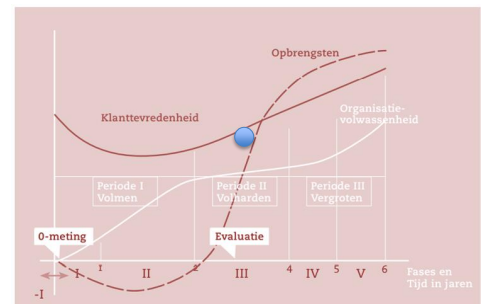


Trainingstatistieken

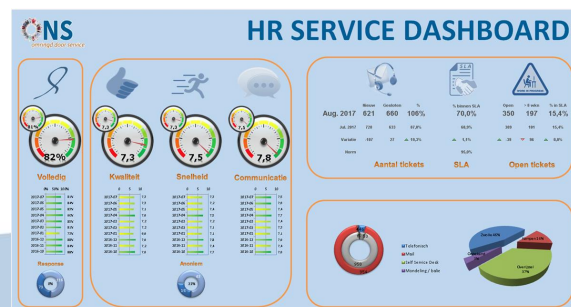




Klantwaardering



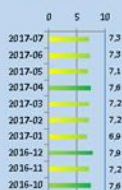
- Stelling: de klantwaardering voor de diensten valt enorm naar beneden. Hoe komt dat?
- Welke waardering past bij de fase van ONS?



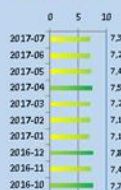
HR SERVICE DASHBOARD



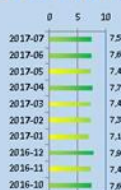
Response



Kwaliteit

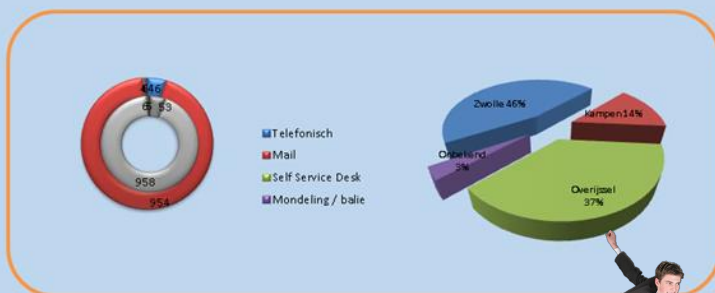


Snelheid



Communicatie

Anoniem



youforce
Powered by: raet

NS
omringd door service

Kampen[®]

Overijssel

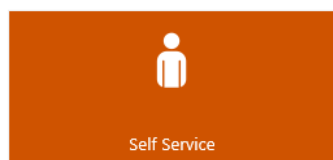
Zwolle



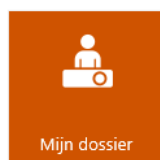
Personeelsdossier



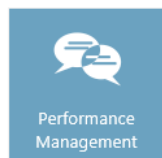
Werving en
Selectie



Self Service



Mijn dossier



Performance
Management



Verzuim
Management



Flex Benefits



Welkom

Welkom bij het vernieuwde Youforce, de plek waar je gemakkelijk en snel je HR-zaken regelt. Kies een tegel en ontdek de mogelijkheden.

Wil je meer weten over Youforce van ONS? Bekijk dan de digitale rondleidingen of handleidingen op intranet. Heb je een vraag of heb je meer ondersteuning nodig? Neem dan contact op met de HR-Servicedesk.



Taken

Aanvragen

1

Vacatures

1

Verlof

3

Ziekteverzuim

Go Live! Elke dag weer.





PSA- EDS! (elke dag sterker)





Conclusie

van:



naar:





**Meer weten? Kijk dan op:
www.ons.zwolle.nl**

- **Dienstverleningsovereenkomst [hier](#)**
- **Klantwaardering-methodek [hier](#)**
- **Gebruikersondersteuning op [YouTube](#)**





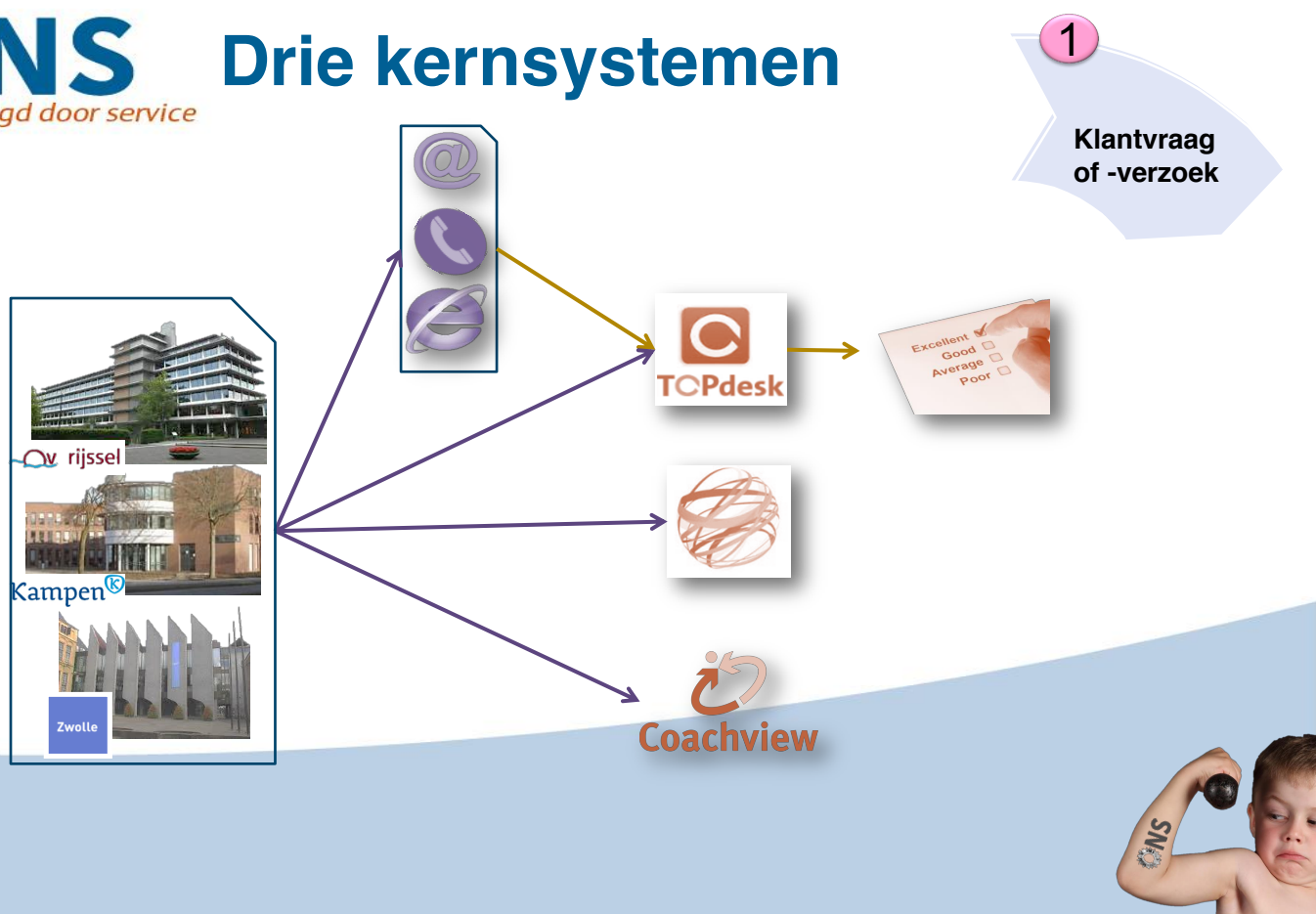
Naslagwerk/ back-up slides



Uitgangspunten project

Onderwerp	
Model	- Programma van eisen is leidend voor het project - Gastheer is Zwolle (ICT Netwerk van Zwolle is de basis voor de infrastructuur) - Spelregels / richtlijnen volgens Zwolle zijn leidend voor het project (IT, Audit, Compliance & financieel) - Invlechten nieuwe partners <u>geen</u> onderdeel van dit project; er worden geen beslissingen genomen die eventuele nieuwe partners uitsluiten.
1 oplossing voor 1 probleem	- Per product van Raet dient er maar 1 systeem ingericht te worden. - De drie partners gaan gebruikmaken van 1systeem, 1 inrichting , 1 proces, 1 formulier en 1 brief, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dit niet te doen. Wet en regelgeving en specifiek proceseisen en goedkeuring van directeuren bedrijfsvoering. - Iedere medewerker heeft 1 leidinggevende - Zoveel mogelijk geautomatiseerde processen (handwerk voorkomen – bijv. ouderschapsverlof).
Historische data	- Alle historische gegevens dienen raadpleegbaar te zijn voor de PSA. Waarbij de meest gebruikte gegevens (n.t.b.) ook online beschikbaar zijn.
Geen maatwerk	- Bestaande interfaces as is over - Nieuwe koppelingen volgens loket / abonnement service
Vereenvoudiging	- Processen moeten op een eenvoudige wijze ingericht worden zoveel mogelijk over de gehele keten. (indiensttredingsproces – bankrekening (voorschotten) en kopie paspoort) - Met het vereenvoudigen van de processen wordt de gebruiksvriendelijkheid verhoogd
Dienstverlening	- De dienstverlening naar klanten dient tijdens het project te allen tijde door te lopen (de winkel blijft open)! - Sneller, voorspelbaar en eenvoudiger
Communicatie	- Op het juiste moment aan de juiste doelgroep de juiste informatie communiceren - Partners praten mee in het project om inrichting te bepalen en om besluiten te nemen. (Klankbord en uniformeringsgroep) - Partners zijn verantwoordelijk voor intern besluitvormingsproces en communicatie hierover met medezeggenschap bij veranderingen in processen/beleidszaken.
Mutatie aan de bron	- Medewerker en leidinggevende zijn primair verantwoordelijk voor de mutatie in de HR processen - Zoveel mogelijk zaken muteren of toevoegen (dossier) aan de bron. (manager, medewerker en secretaresse)

Drie kernsystemen





PSA- EDS! (elke dag sterker)





EDS- stap 1

- Overeengekomen dienstverlening
- SLA-afhandeltijden



1

Klantvraag
of -verzoek



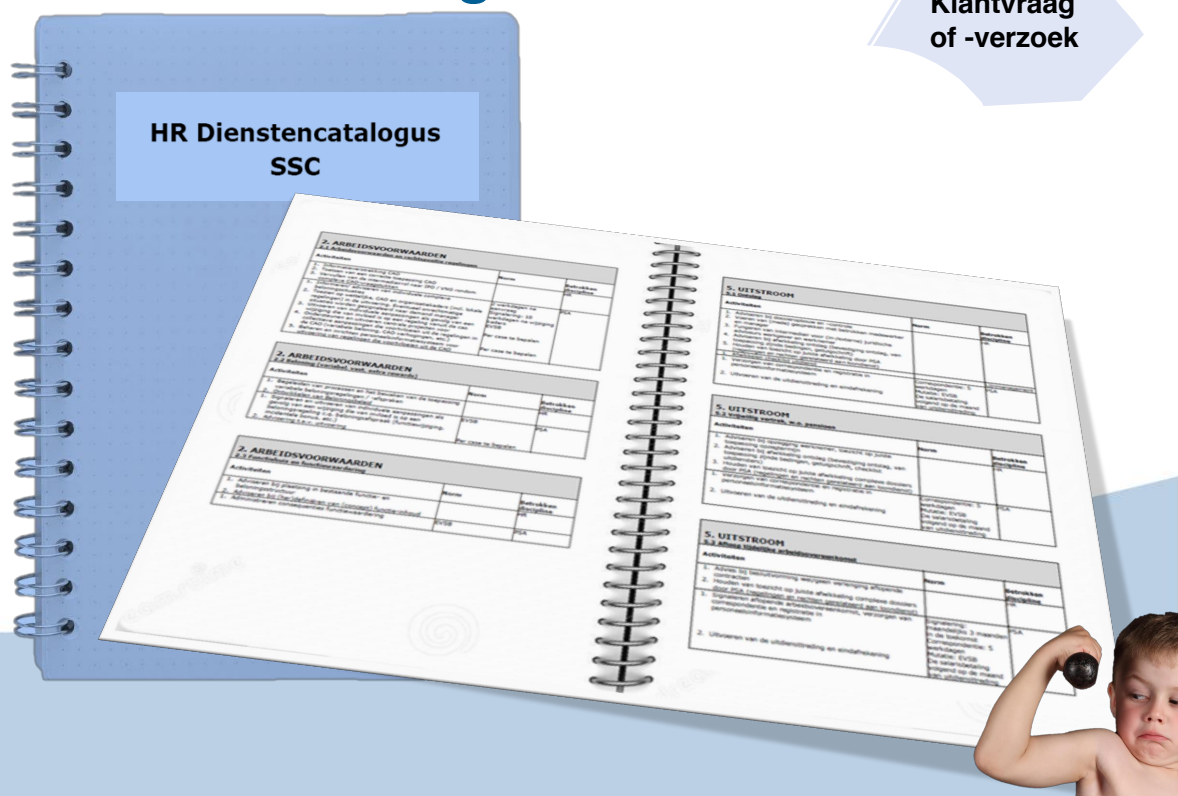


Basis = overeengekomen dienstverlening

1

Klantvraag
of -verzoek

HR Dienstencatalogus SSC





omringd door service

Basis = overeengekomen dienstverlening

1

Klantvraag
of -verzoek

SLA!

2. ARBEIDSVOORWAARDEN		
2.1 Arbeidsvoorwaarden en rechtspositie regelingen		
Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
1. Informatieverstrekking CAO		HR
2. Toetsen van een correcte toepassing CAO		HR
3. Vervullen van de intermediair naar IPO / VNG rondom complexe CAO-vraagstukken		HR
1. Informeren/ adviseren van individuele complexe beloningssituaties	2 werkdagen na aanvraag	PSA
2. Toezien op wetmatige CAO en organisatiekaders (incl. lokale regelingen) in de uitvoering. Eventueel onrechtmatige situaties worden gesignaleerd naar demand manager	Signalering: 10 werkdagen na wijziging kaders	EVSB
3. Uitvoeren van individuele aanpassingen als gevolg van een wijziging die van invloed is op een regeling vanuit de CAO	Ondersteunen en uitvoeren centrale projecten voor collectieve aanpassingen die voortvloeien uit de regelingen in de CAO (variabele beloning, CAO verhogingen, etc.)	Per case te bepalen
4. Behouden en inrichten personeelsinformatiesysteem voor uitvoering van regelingen die voortvloeien uit de CAO		Per case te bepalen

2. ARBEIDSVOORWAARDEN		
2.2 Beloning (variabel, vast, extra rewards)		
Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
1. Begeleiden van processen en het bewaken van de toepassing variabele beloningsregelingen / afspraken		HR
2. Ontwikkeling van Beloningssysteem		HR
3. Signaleren en uitvoeren van individuele aanpassingen als gevolg van een wijziging die van invloed is op een beloningsregeling c.q. beloningsafpraak (functiewijziging, incidentele bonus, etc.)	EVSB	PSA
4. Afspraak o.a. uitvoering	Per case te bepalen	

2. ARBEIDSVOORWAARDEN		
2.3 Functietoets en functiebeoordeling		
Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
1. Advies bij plaatsing in bestaande functie- en beloningsstructuur		HR
2. Advies bij (over)plaatsing van (concept) functie-inhoud		HR
3. Administreren consequenties functiebeoordeling	EVSB	PSA

5. UITSTROOM		
5.1 Ontslag		
Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
1. Advies bij dossieropbouw en -controle		HR
2. Voeren van (mede) gesprekken met betrokken medewerker en manager		HR
3. Fungere van intermediair voor (in-)externe juridische adviseurs werkgever en werknemer		HR
4. Advies bij afwikkeling ontslag (bevestiging ontslag, van toepassing zijnde bedingen, getuigschrift)		HR
5. Houden van toezicht op juiste afwikkeling door PSA (regelingen en rechten gerelateerd aan loondienst)		HR
1. Afwikkeling check list uitstroom		Uitstroomcommissie
1. Verzorgen van correspondentie en registratie in personeelsinformatiesysteem	Correspondentie: 5 werkdagen Mutatie: EVSB	PSA
2. Uitvoeren van de uitdiensttreding en eindafrekening	De salarischeffortie volgens op de maand kan uitdiensttreding	

5. UITSTROOM		
5.2 Vrijwillig vertrek, w.o. pensioen		
Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
1. Advies bij opzegging werknemer, toezicht op juiste toepassing opzegtermijn		HR
2. Advies bij afwikkeling ontslag (bevestiging ontslag, van toepassing zijnde bedingen, getuigschrift, checklist uitstroom)		HR
3. Houden van toezicht op juiste afwikkeling complexe dossiers door PSA (regelingen en rechten gerelateerd aan loondienst)		HR
1. Verzorgen van correspondentie en registratie in personeelsinformatiesysteem	Correspondentie: 5 werkdagen Mutatie: EVSB	PSA
2. Uitvoeren van de uitdiensttreding en eindafrekening	De salarischeffortie volgens op de maand kan uitdiensttreding	

5. UITSTROOM		
5.3 Afbop tijddelijke arbeidsovereenkomst		
Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
1. Advies bij besluitvorming wel/geen verlenging aflopende contracten		HR
2. Houden van toezicht op juiste afwikkeling complexe dossiers door PSA (regelingen en rechten gerelateerd aan loondienst)		HR
1. Signaleren aflopende arbeidsovereenkomst, verzorgen van correspondentie en registratie in personeelsinformatiesysteem	Signalering: maandelijks 3 maanden in de toekomst Correspondentie: 5 werkdagen Mutatie: EVSB	PSA
2. Uitvoeren van de uitdiensttreding en eindafrekening	De salarischeffortie volgens op de maand kan uitdiensttreding	

Categorie	Product/Dienst	SLA
Acties/voorwaarden	De CAO van de werknemers	2 werkdagen
	De CAO van de werknemers	2 werkdagen
	De CAO van de werknemers	2 werkdagen
	De CAO van de werknemers	2 werkdagen
Kantoorinrichting	De CAO van de werknemers	2 werkdagen
	De CAO van de werknemers	2 werkdagen
	De CAO van de werknemers	2 werkdagen
	De CAO van de werknemers	2 werkdagen
	De CAO van de werknemers	2 werkdagen
	De CAO van de werknemers	2 werkdagen
	De CAO van de werknemers	2 werkdagen
	De CAO van de werknemers	2 werkdagen
	De CAO van de werknemers	2 werkdagen
	De CAO van de werknemers	2 werkdagen
Applicatie	De CAO van de werknemers	2 werkdagen
	De CAO van de werknemers	2 werkdagen
	De CAO van de werknemers	2 werkdagen
	De CAO van de werknemers	2 werkdagen
	De CAO van de werknemers	2 werkdagen
	De CAO van de werknemers	2 werkdagen
	De CAO van de werknemers	2 werkdagen
	De CAO van de werknemers	2 werkdagen
	De CAO van de werknemers	2 werkdagen
	De CAO van de werknemers	2 werkdagen



Basis = overeengekomen dienstverlening

1

Klantvraag
of -verzoek

Categorie	Product/Dienst	SLA
Arbeidsvoorwaarden (informatie)	Big Ben	2 werkdagen
	CAO en lokale regelingen	2 werkdagen
	Fiscalisering	2 werkdagen
	Tablet / BYOD	2 werkdagen
	IKB	2 werkdagen
	Instroom/doorstroom/uitstroom	2 werkdagen
	Vraag over loonstrook	5 werkdagen
	Wet arbeid en zorg	2 werkdagen
	Wijziging arbeidsvoorwaarden	2 werkdagen
Salarisadministratie (mutaties/te doen)	Berekening sociaal plan (individueel)	EVSB
	Berekening sociaal plan (collectief)	PCB
	Bulkmutaties	20 werkdagen
	Contractwijziging	5 werkdagen
	Correcties in relatie tot ziekteperiode (salaris)	EVSB
	Correcties in relatie tot ziekteperiode (verlof, etc.)	5 werkdagen
	Fiscalisering	EVSB
	IKB-mutaties	EVSB
	Handmatige in- / door- / uitstroom	EVSB
	Self service mutaties	EVSB
	Jaarwerk	zie jaarkalender
	Jubilea zaken	EVSB
	Levensloop mutaties	EVSB
	Loonbeslag	EVSB
	Looncomponent nieuw / wijziging	20 werkdagen
	Loonopschorting	5 werkdagen
	Loyalis mutaties	EVSB
	Pensioen/levensloop	EVSB
	Proforma berekening huidige mdw	3 werkdagen
	Proforma berekening nwe mdw	1 werkdagen
	Tablet / BYOD	EVSB
	Terugvordering	PCB
	Vergoedingen en toeslagen	EVSB
	Voorschot	3 werkdagen
	WIA (mutaties)	EVSB
	WIA (dossier naar UWV tbv aanvraag)	5 werkdagen
	Ziekte ongeval/regres	20 werkdagen
	Declaraties You Force	EVSB
Applicaties	Applicatie changes	PCB
	Autorisaties muteren	3 werkdagen
	Big Ben	zie jaarkalender
	Incidenten/buys	2 werkdagen





Elke dag sterker!

- Betrokken teams
- Werkmodel
- Productie (voorraad)
- Productie (afgerond)





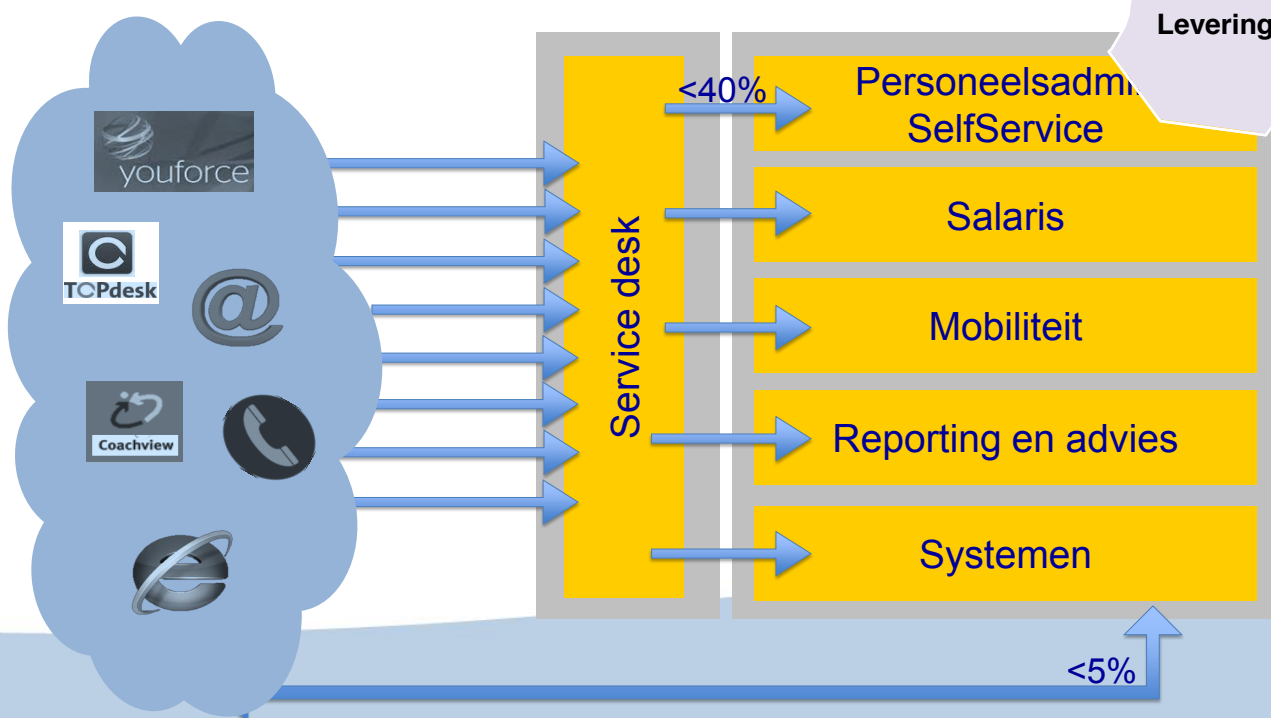
Betrokken teams

2

Levering

- HR Servicedesk - dé eerstelijns helpdesk voor alle PSA zaken voor alle partnerorganisaties
- HR-Backoffice - personeelsadministratie en salarisverwerking (via Raet)
- Mobiliteit – opleidingen, werving & selectie en inhuur uitzend-krachten / payrollling
- Ondersteuning - functioneel beheer en HR-reporting







Productie (voorraad)



2

Levering

Klembord

Lettertype

Uittijning

Getal

Stijlen

Cellen

Bewerken

D35

Week 48 (28 november t/m 2 december)

Kampen

Openstaand 9 (vorige week 18)

Overijssel

Openstaand 35 (vorige week 55)

Zwolle

Openstaand 46 (vorige week 67)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	Week 48 (28 november t/m 2 december)														
2	Kampen														
3	Openstaand 9 (vorige week 18)														
4	Nr	Callnr	Soort	Naam aanmelder	Eenheid	Categorie	Subcategorie	Korte omschrijving	Behandelaar	Behandelaar rs	Aanmeld datum	Streef datum	Openstaand	Datum afgeleverd	Status
5	1	1061200504	T	Schepers, Brigitte	Facilitaire	HR-ServiceDesk	Algemeen	"	Dullaert - Siebelt, Myrtille	HR-ServiceDesk	5-12-2016	12-12-2016	0	ONVAAR	
6	2	1061010018	E	Schemmelkes, Jeroen	FrontOffice	HR-ServiceDesk	Algemeen	Taruggeven voortgangsgesprek	HR-ServiceDesk	HR-ServiceDesk	14-11-2016	18-11-2016	15	ONVAAR	Vacht op gebruiker
7	3	1061023886	E	Kolk, Hester	Facilitaire	HR-Salarisadministratie	Self service mutaties	Alleggen belofte	Katz, Arian	HR-Reporting	22-11-2016	24-11-2016	3	ONVAAR	Nieuw
8	4	1060702453	E	Bruins, Herman	Personeel	HR-Applicaties	Applicatie changes	Ambrzeed en integriteit	Katz, Arian	HR-Reporting	26-7-2016	1-10-2016	94	ONVAAR	Nieuw
9	Overijssel														
10	Openstaand 35 (vorige week 55)														
11	Nr	Callnr	Soort	Naam aanmelder	Eenheid	Categorie	Subcategorie	Korte omschrijving	Behandelaar	Behandelaar rs	Aanmeld datum	Streef datum	Openstaand	Datum afgeleverd	Status
12	1	1061200507	E	Veenstra, Ankelen	VK	HR-Mobiliteit	Verzuim	raadplegen betermelding	Sevgul, Zella	HR-ServiceDesk	1-12-2016	8-12-2016	2	ONVAAR	Nieuw
13	2	1061200093	E	Bakker, Angela	BC	HR-Mobiliteit	Verzuim	F.V. Absentiel verzuimmelding	HR-ServiceDesk	HR-ServiceDesk	1-12-2016	5-12-2016	2	ONVAAR	In behandeling
14	3	1061200172	E	Peele, Ida	BC	HR-Mobiliteit	Verzuim	RE, VVP acties over de periode	Sevgul, Zella	HR-ServiceDesk	1-12-2016	8-12-2016	2	ONVAAR	Nieuw
15	4	106104180	E	Schep, Jan Jaap	PPM	HR-Salarisadministratie	Vergoedingen en toeslagen	F.V. Beëindiging mobiliteitsk aan	Ende, Petra	HR-ServiceDesk	30-11-2016	2-12-2016	3	ONVAAR	Nieuw
16	5	106103475	T	Voorbeeld, Martin	PPM	HR-Applicaties	VF PJC	beoordeling openzetten	HR-ServiceDesk	HR-ServiceDesk	25-11-2016	29-11-2016	6	ONVAAR	Vacht op gebruiker
17	Zwolle														
18	Openstaand 46 (vorige week 67)														
19	Nr	Callnr	Soort	Naam aanmelder	Eenheid	Categorie	Subcategorie	Korte omschrijving	Behandelaar	Behandelaar rs	Aanmeld datum	Streef datum	Openstaand	Datum afgeleverd	Status
20	1	1061200523	T	van Ark, Rijk	AFH	HR-ServiceDesk	Algemeen	Vacature	HR-ServiceDesk	HR-ServiceDesk	5-12-2016	12-12-2016	0	ONVAAR	
21	2	1061200515	T	van den Berg, Tanja	AFS	HR-ServiceDesk	Algemeen	Verzuim	HR-ServiceDesk	HR-ServiceDesk	5-12-2016	12-12-2016	0	ONVAAR	
22	3	1061200525	T	van Ark, Rijk	AFH	HR-ServiceDesk	Algemeen	Vacature	HR-ServiceDesk	HR-ServiceDesk	5-12-2016	12-12-2016	0	ONVAAR	
23	4	1061200517	E	HR-ServiceDesk	HR-ServiceDesk	Algemeen	F.V. loonstroken Vout Sietzen	HR-ServiceDesk	HR-ServiceDesk	HR-ServiceDesk	5-12-2016	12-12-2016	0	ONVAAR	Nieuw
24	5	1061200386	E	van der Velde, Paulus	AFCE	HR-Rapportages	Niet standaard (reenvoudig)	Adreslijsten	HR-ServiceDesk	HR-ServiceDesk	2-12-2016	7-12-2016	1	ONVAAR	In behandeling
25	6	1061200402	E	Ekhart, Rutger	ECV	HR-Applicaties	VF Self Service	BYOD aanvraag	HR-ServiceDesk	HR-ServiceDesk	2-12-2016	6-12-2016	1	ONVAAR	In behandeling
26	7	1061200244	E	Veege, Maarten	OV	HR-Applicaties	Authorisaties muteren	Re, VVP acties over de periode	HR-ServiceDesk	HR-ServiceDesk	2-12-2016	9-12-2016	2	ONVAAR	Nieuw
27															





Productie (afgerond)



2

Levering

Week 48 (28 november t/m 2 december)														
Gemeente Kampen														
Opgelost 58 (vorige week 30)														
Nr	Callnr	Soort	Naam aanmelder	Eenheid	Categorie	Subcategorie	Korte omschrijving	Behandelaar	Behandelaarsgroep	Aanmeld datum	Streef datum	Openstaand	Datum afgemeld	Status
1	1161200068	E-mail	Vhien, Cees	Belasting	HR-ServiceDesk	Algemeen	ziekmeding	EsseLink-Brem, Bertha	HR-Servicedesk	1-12-2016	5-12-2016	0	1-12-2016	Algemeen
2	1161200017	E-mail	Koopmans, Sjoen	Belasting	HR-ServiceDesk	Algemeen	Salarisstroom november	Dullaert - Siebek, Myrtille	HR-Servicedesk	1-12-2016	5-12-2016	0	1-12-2016	Algemeen
3	1161104082	E-mail	Pis, Toetor, Gerlinde	Bank/Olto	HR-ServiceDesk	Algemeen	EsseLink-Brem, Bertha	Zuthem-Koopman, Anita	HR-Servicedesk	30-11-2016	2-12-2016	0	30-11-2016	Algemeen
4	1161103674	Telefonisch	Dorvijn-Booij, Karin	Faciliteit	HR-ServiceDesk	Algemeen	Personelstijf i.v.m. Sinterklaar	EenKroom, Anjali	HR-Servicedesk	28-11-2016	5-12-2016	0	28-11-2016	Algemeen
Gemeente Zwolle														
Opgelost 148 (vorige week 111)														
Nr	Callnr	Soort	Naam aanmelder	Eenheid	Categorie	Subcategorie	Korte omschrijving	Behandelaar	Behandelaarsgroep	Aanmeld datum	Streef datum	Openstaand	Datum afgemeld	Status
1	1161103771	E-mail	Veltman - van de Veting, Lindy	PUP	HR-Applicaties	YF Fixe Benefits	RE: Keringsewing formulier EEN	Dullaert - Siebek, Myrtille	HR-Servicedesk	28-11-2016	5-12-2016	0	28-11-2016	Algemeen
2	1161104023	E-mail	Luthe, Janita	ECL	HR-ServiceDesk	Algemeen	Fiscalisering reiskosten	Sengul, Zeliha	HR-Servicedesk	30-11-2016	14-12-2016	0	30-11-2016	Algemeen
3	1161104090	E-mail	Mekelenkamp, Monique	OVIS	HR-Salarisadministratie	Vergoedingen en toeslagen	RE: Autorisatie YouForce, Midd	Dullaert - Siebek, Myrtille	HR-Servicedesk	30-11-2016	30-11-2016	0	30-11-2016	Algemeen
4	1161103621	E-mail	Halasma, Maurits	SCI	HR-ServiceDesk	Algemeen			HR-Servicedesk	28-11-2016	30-11-2016	0	28-11-2016	Algemeen
Provincie Overijssel														
Opgelost 120 (vorige week 88)														
Nr	Callnr	Soort	Naam aanmelder	Eenheid	Categorie	Subcategorie	Korte omschrijving	Behandelaar	Behandelaarsgroep	Aanmeld datum	Streef datum	Openstaand	Datum afgemeld	Status
1	1161200085	E-mail	Pog, Marth van	HR-Verlof en tijdstaken	Kopen/verkoop		F.V. Toestemming verkoop vest	Sengul, Zeliha	HR-Servicedesk	1-12-2016	5-12-2016	0	1-12-2016	Algemeen
2	1161200344	Telefonisch	Calder, Lena van	PPMA	HR-Applicaties	YF P.U.C		Sengul, Zeliha	HR-Servicedesk	2-12-2016	9-12-2016	0	2-12-2016	Algemeen
3	1161103688	Telefonisch	Hessel-Lohuis, Danielle	BY	HR-ServiceDesk	Algemeen	Vraag Janny Schoenmaker	EenKroom, Anjali	HR-Servicedesk	28-11-2016	5-12-2016	0	28-11-2016	Algemeen
4	1161200114	E-mail	Tolma, Ellen	BY	HR-ServiceDesk	Algemeen	Vaanmering juncle - J. Koops	EsseLink-Brem, Bertha	HR-Servicedesk	1-12-2016	8-12-2016	0	1-12-2016	Algemeen
5	1161103507	E-mail	Siebek, Myrtille	ONS	HR-ServiceDesk	Algemeen	Status gesprekken personeel jr.	Zuthem-Koopman, Anita	HR-Servicedesk	29-11-2016	1-12-2016	0	29-11-2016	Algemeen
6	1161103361	E-mail	Kemperink, Diederique	HR-Salarisadministratie	Vergoedingen en toeslagen		Declaratie vooen-werk en dienst	Zuthem-Koopman, Anita	HR-Servicedesk	29-11-2016	1-12-2016	0	29-11-2016	Algemeen



Elke dag sterker!

- Selectie afgehandelde calls
- Survey
- Respons

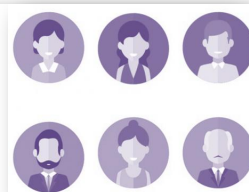


Selectie afgehandelde calls

Klant
waarderings-
onderzoek

3

- Mailadressen
- Voornamen
- Callnummer
- Startdatum call (verzenden)
- Onderwerp/naam call
- Afhandeldatum call



HR Servicedesk

Beste Ada,

Op woensdag 23 november hebben wij van jou een vraag / verzoek ontvangen over het onderwerp: Invulformulier nieuwe Collega (Jos Luten).docx.

Deze call (1161103130) heeft een van onze medewerk(st)ers op vrijdag 25 november afgehandeld.

Wij zijn geïnteresseerd in hoeverre het antwoord aan je verwachtingen voldoet en nodigen je uit deel te nemen aan een [korte vragenlijst](#). Je kunt deze vragenlijst in 7 muisklikken afronden. Op voorhand dank voor je deelname!

Met vriendelijke groet,

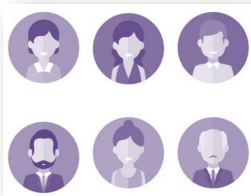
HR Servicedesk





Klant
waarderings-
onderzoek

3



HR Servicedesk

Beste Ada,

Op woensdag 23 november hebben wij van jou een vraag /verzoek ontvangen over het onderwerp: Invulformulier nieuwe Collega (Jos Luten).docx.

Deze call (1161103138) heeft een van onze medewerk(st)ers op vrijdag 25 november afgehandeld.

We zijn geïnteresseerd in hoeverre het antwoord aan je verwachtingen voldoet en nodigen je uit deel te nemen aan een [korte vragenlijst](#). Je kunt deze vragenlijst in 7 muisklikken afronden. Op voorhand dank voor je deelname!

Met vriendelijke groet,

HR Servicedesk

[Live-link](#)





Klant
waarderings-
onderzoek

3

Vier vragen,

- Volledigheid
- Kwaliteit,
- Snelheid
- Communicatie.

PSA - HR Services

Bedankt dat je meewerkt aan ons kwaliteitsonderzoek.

Het antwoord op mijn vraag / verzoek is naar mijn mening volledig.

De kwaliteit van het antwoord voldoet aan mijn verwachting.

Ik ben tevreden met de snelheid waarop mijn vraag / verzoek is beantwoord.

De communicatie met de medewerkers van het Shared Service Centrum rond mijn vraag / verzoek verliep correct.

Dank voor je medewerking.

Jouw antwoorden worden in principe anoniem verwerkt, tenzij jij het ons mogelijk maakt om een terugkoppeling te geven. Voer dan hier het TopDesk-nummer van je vraag / verzoek in.





Survey: indrukwekkende respons

Klant
waardering-
onderzoek

3

2016-XX Reacties PSA - HR Servicedesk - Copy.xlsx - Microsoft Excel

	A	B	C	D	E	F	G	H
	Tijdstempel	Maand	Organisatie	Callnr.	Het antwoord op mijn vraag / verzoek is naar mijn mening volledig.	De kwaliteit van het antwoord voldoet aan mijn verwachting.	Ik ben tevreden met de snelheid waarop mijn vraag / verzoek is beantwoord.	De communicatie met de medewerkers van het Shared Service Centrum rond mijn vraag / verzoek verliep correct.
976	30-11-2016	november	Overijssel	I161102421	Ja	Mee eens	Niet mee eens, niet mee oneens	Mee eens
977	30-11-2016	november	Overijssel	I161102239	Nee	Helemaal mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens
978	30-11-2016	november	Overijssel	I161101953	Ja	Mee eens	Mee eens	Mee eens
979	30-11-2016	november	Overijssel	I161103120	Ja	Mee eens	Mee eens	Mee eens
980	30-11-2016	november	Overijssel	I161102845	Ja	Mee eens	Mee eens	Mee eens
981	30-11-2016	november	Overijssel	I161103478	Ja	Mee eens	Mee eens	Mee eens
982	30-11-2016	november	Overijssel	I161103361	Ja	Mee eens	Helemaal mee eens	Mee eens
983	30-11-2016	november	Overijssel	I161102786	Ja	Helemaal mee eens	Helemaal mee eens	Helemaal mee eens
984	30-11-2016	november	Overijssel	I161103368	Nee	Helemaal mee oneens	Helemaal mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens
985	30-11-2016	november	Overijssel	I161103172	Ja	Helemaal mee eens	Helemaal mee eens	Helemaal mee eens
986	30-11-2016	november	Overijssel	??????	Ja	Mee eens	Helemaal mee eens	Helemaal mee eens
987	30-11-2016	november	Overijssel	I161103219	Ja	Helemaal mee eens	Helemaal mee eens	Helemaal mee eens
988	30-11-2016	november	Zwolle	I161102299	Ja	Helemaal mee eens	Helemaal mee eens	Helemaal mee eens
989	30-11-2016	november	Zwolle	I161103137	Ja	Mee eens	Mee eens	Mee eens
990	30-11-2016	november	Zwolle	I161102426	Ja	Mee eens	Mee eens	Mee eens
991	30-11-2016	november	Zwolle	I161102478	Ja	Helemaal mee eens	Helemaal mee eens	Helemaal mee eens
992	30-11-2016	november	Zwolle	I161102322	Ja	Mee eens	Mee eens	Mee eens
993	30-11-2016	november	Zwolle	I161102322	Ja	Mee eens	Mee eens	Mee eens
994	30-11-2016	november	Zwolle	I161102322	Ja	Mee eens	Mee eens	Mee eens
995	30-11-2016	november	Zwolle	I161102322	Ja	Mee eens	Mee eens	Mee eens
996	30-11-2016	november	Zwolle	I161102322	Ja	Mee eens	Mee eens	Mee eens
997	30-11-2016	november	Zwolle	I161102322	Ja	Mee eens	Mee eens	Mee eens
998	30-11-2016	november	Zwolle	I161102322	Ja	Mee eens	Mee eens	Mee eens
999	30-11-2016	november	Zwolle	I161102322	Ja	Mee eens	Mee eens	Mee eens
1000	30-11-2016	november	Zwolle	I161102322	Ja	Mee eens	Mee eens	Mee eens
1001	02-12-2016	december	Overijssel	I161103352	Nee	Helemaal mee oneens	Helemaal mee oneens	Helemaal mee oneens
1002	05-12-2016	december	Kampen	I161102790	Ja	Helemaal mee eens	Helemaal mee eens	Helemaal mee eens
1003	05-12-2016	december	Kampen	I161103111	Ja	Helemaal mee eens	Helemaal mee eens	Helemaal mee eens
1004	05-12-2016	december	Overijssel	I161103111	Ja	Helemaal mee eens	Helemaal mee eens	Helemaal mee eens
1005	06-12-2016	december	Overijssel	I161103219	Ja	Mee oneens	Mee eens	Niet mee eens, niet mee oneens
1006	06-12-2016	december	Zwolle	I161102387	Ja	Helemaal mee eens	Helemaal mee eens	Helemaal mee eens

1004	05-12-2016
1005	06-12-2016
1006	06-12-2016
1007	

