



# BEDRIJFSADVIES PROVINCIE OVERIJSEL

QUICK SCAN FUNCTIECREATIE  
IN OPDRACHT VAN HERWIN KAMP, HR ADVISEUR  
EENHEID PUBLIEKE DIENSTVERLENING



Datum: 17 juli 2015

**WEZO**

Namen auteurs: Karin Kranendonk

Onderzoek gedaan door: René Pastoor en Karin Kranendonk

# QUICK SCAN PROVINCIE OVERIJSSSEL

## QUICK SCAN

Provincie Overijssel heeft opdracht gegeven een quick scan uit te voeren om te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt binnen de organisatie werk te bieden dat bedrijfseconomisch een toegevoegde waarde heeft.

In de quick scan staan de volgende vragen centraal:

- Is het mogelijk om, binnen (delen van) de organisatie voornamelijk elementaire taken te herschikken en/of nieuwe functies te creëren?
- Welke voordelen heeft een dergelijke verandering voor de werkgever?

Provincie Overijssel heeft ervoor gekozen deze quick scan uit te laten voeren. Redenen hiervoor zijn:

- Personeelsbestand moet een afspiegeling van de maatschappij zijn;
- Maatschappelijk verantwoord willen ondernemen;
- Invulling geven aan de participatiewet;
- Social return bij aanbestedingen.

## CONTEXT

Provincie Overijssel heeft aangegeven haar verantwoordelijkheid te willen nemen inzake de Participatiewet. In het MT hebben vier eenheden aangegeven mee te willen werken aan de eerste fase van functiecreatie om te laten onderzoeken waar de functies zitten op de afdelingen. De vier eenheden zijn: Bedrijfsvoering, Economie en Cultuur, Publieke dienstverlening en Wegen en Kanalen.

Er zijn diverse gesprekken gevoerd met adjunct-hoofden, teamleiders en medewerkers. Het onderzoek spitst zich toe per eenheid. Ook is er gekeken naar eenheid overstijgende taken.

## KORTE BESCHRIJVING ORGANISATIE

Provincie Overijssel is een overheidsbedrijf en heeft tot doel en creëren van een prettig woon en werk klimaat voor burgers en bedrijven in Overijssel. De organisatie kent acht eenheden.

- Project en programma management
- Ruimte en bereikbaarheid
- Economie en Cultuur
- Natuur en Milieu
- Wegen en Kanalen
- Bedrijfsvoering
- Publieke dienstverlening
- Bestuurs- en Concernzaken

## QUICK SCAN Provincie Overijssel

Om een goed beeld te krijgen van de potentiële mogelijkheden om binnen de organisatie elementaire functies te creëren die geschikt zijn voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, is het onderzoek opgebouwd per eenheid. Er zijn ook mogelijkheden tussen de eenheden, die worden meegenomen in de eindconclusie.

Dit rapport gaat over eenheid Publieke dienstverlening.

## KORTE BESCHRIJVING PUBLIEKE DIENSTVERLENING

De eenheid Publieke Dienstverlening verstrekt vergunningen, subsidies, beleidsinformatie en GIS-bestanden en is verantwoordelijk voor het toezicht en de handhaving van de door haar afgegeven vergunningen.

Hoofd van de eenheid is Monique Stouten, adjunct hoofd is Patricia Weenink, teamleider is Lars Wuijsters

## WERKPROCESSEN EN VOORKOMENDE WERKZAAMHEDEN

Dienstverlening rondom vergunningen, subsidie en handhaving. Aanvraag komt binnen, wordt compleet gemaakt en eventuele aanvullingen opvragen, vervolgens wordt de aanvraag beoordeeld en in behandeling genomen. Subsidie wordt verstrekt en beoordeeld op rechtmatigheid. Handhaving van verstrekte subsidie en verleende vergunningen, publiceren van besluiten, bezwaren behandelen.

## MOGELIJKHEDEN VOOR FUNCTIECREATIE

Om te kunnen bepalen in hoeverre binnen de organisatie/dit deel van de organisatie mogelijkheden voor functiecreatie in potentie aanwezig zijn, wordt antwoord gezocht op de onderstaande vragen:

Is er in de werkprocessen sprake van werkzaamheden:

- die onder het opleidingsniveau liggen van degene die deze werkzaamheden uitvoert?
- op een lager niveau en daardoor niet de noodzakelijke hoeveelheid aandacht krijgen van de werknemers?
- waardoor werknemers van hun hoofdtaken worden afgeleid?
- die de reguliere uitvoering van de hoofdtak belemmeren of verstoren?
- die gemakkelijk losgekoppeld kunnen worden van de werkzaamheden zoals deze nu binnen een functie worden verricht?

Om bovenstaande vragen te beantwoorden kan gebruik gemaakt worden van een aantal indicatoren, zoals:

Is er sprake van werkzaamheden:

- die efficiënter of vaker uitgevoerd zouden kunnen worden?
- die de snelheid van handelen van het proces vertragen?
- die zich opstapelen? Of waar werknemers moeizaam of niet aan toe komen?
- die vereisen dat werknemers overwerken?
- waarvoor tijdelijk personeel wordt aangetrokken?
- die men zou willen of kunnen aanbieden en die momenteel niet aangeboden worden?
- waar werknemers hulp of ondersteuning bij kunnen gebruiken?

Het antwoord op deze vragen wordt afgeleid van een eigen eerste inventarisatie van de werkzaamheden.

Informatiebronnen zijn gesprekken met de leidinggevende, met de werknemers en observaties.

### **Uit het interview en de observaties blijkt het volgende:**

Er is gesproken met adjunct-hoofd eenheid, teamleider, medewerker projectondersteuning en secretaresse.

Het eerste onderzoek ging met name over proces rondom vergunningen, het tweede onderzoek over secretariële ondersteuning. In dit rapport combineren we de uitkomsten van het onderzoek.

Vanuit het interview met teamleider en medewerker projectondersteuning bleek dat er regelmatig achterstand in werk voorkomt, hiervoor wordt extern ingehuurd. Er zijn werkzaamheden waar de mensen op de afdeling niet aan toe komen, zaken die niet afgehandeld zijn en vertragingen. Dit leidt tot irritatie bij klanten en het niet kunnen halen van de doelen van de afdeling, het zorgvuldig en tijdig helpen van klanten. Op het secretariaat zijn regelmatig chaotische dagen waarbij het regulier werk in de knel komt.

## AANVULLENDE OBSERVATIES

Het op orde houden van de ruimte waar het kopieerapparaat staat is een taak die nergens is belegd. Het bestellen en aanvullen van de kantoorartikelen, opruimen van de ruimte. Dit zou een taak kunnen zijn over alle eenheden heen.

## CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN OP BASIS VAN DE QUICK SCAN EENHEID PUBLIEKE

### DIENSTVERLENING

Uit de gesprekken en waarnemingen is te concluderen we dat er een aantal taken zijn die nu worden uitgevoerd door gekwalificeerde werknemers, maar die ook door mensen met een arbeidsbeperking kunnen worden uitgevoerd.

Op basis van een eerste beoordeling zijn deze taken substantieel in omvang en kunnen zij mogelijk door mensen met minder kwalificaties worden verricht. Het betreft vooral werkzaamheden die snel aan te leren en onafhankelijk van het hoofdproces uit te voeren zijn.

Denk hierbij aan de volgende werkzaamheden (elementaire taken) die uit het takenpakket van de volgende functies te halen zijn.

Taken	Elementaire taak	Proces ondersteuner	Secretaresse	Tijd min per dag	Keren per dag
Ontvangstbevestiging verzorgen	x	x	x	30	2
Borden zwemkwaliteit verzorgen	x	x		3 uur	2x per jaar
Afronden dossiers	x	x		60	1
Post wegbrengen intern	x		x	15	2
Maatregelen bij nieuwe medewerker (aanmaken postbakje, etc.)	x		x	60	1x per week
Afhandelen en verwijderen afgeronde dossiers	x	x	x	120	1
Bezoek ophalen, wegbrengen	x		x	20	3
Koffie serveren gasten	x		x	5	3
Controle op afgeronde vergunningen	X		X	60	2
					Ca. 8 uur per dag

De betreffende werkzaamheden leiden tot de volgende functies

Functie	FTE (32 uur)
Assistent procesondersteuning en secretariaat	1

### Wat Levert dit op

Deze functie leidt tot een vermindering van het aantal ondersteunende taken die nu door het zittend, hoger gekwalificeerd personeel worden uitgevoerd. Daardoor kunnen zij meer aandacht en tijd steken in hun kerntaken, zodat het aantal gekwalificeerde functionarissen kan afnemen.

Om hoeveel functies/arbeitsplaatsen het gaat moet blijken uit een verdere analyse van de werkzaamheden. De eerste inschatting is dat op deze wijze één nieuwe functie te creëren is .

## Functieomschrijving assistent Projectondersteuning en secretariaat

- bezoek halen en brengen;
- maken en versturen van ontvangstbevestigingen;
- afronden dossiers en archiveren dossiers;
- verlopen dossiers verwijderen;
- controlewerkzaamheden afgeronde vergunningen;
- post wegbrengen;
- administratieve handelingen rondom nieuwe medewerkers;
- verzorgen borden zwemkwaliteit.

## Overige mogelijkheden organisatie

Uit onderzoek is gebleken dat er ook mogelijkheden zijn voor eenheid overstijgende taken, bv het schoonhouden van kopieerruimtes en het aanvullen van kantoorartikelen

## EINDCONCLUSIE QUICK SCAN PUBLIEKE DIENSTVERLENING

### MOGELIJKHEDEN:

Binnen de organisatie zijn er werkzaamheden die mensen uit de beoogde doelgroepen kunnen uitvoeren.

#### Voordelen:

- Het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt op deze nieuw gecreëerde functies zorgt dat dezelfde werkzaamheden tegen een lagere prijs plaatsvinden, dus tot kostenbesparing.
- Het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt op deze nieuw gecreëerde functies zorgt ervoor dat vroegtijdig in te spelen is op een verwachte schaarste aan gekwalificeerde werknemers.
- Het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt op deze nieuw gecreëerde functies zorgt ervoor dat de organisatie beter in staat is om zijn Social Return verplichtingen waar te maken.
- Het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt op deze nieuw gecreëerde functies zorgt er voor dat het aantal uitzendkrachten beperkt kan worden.
- Deze nieuw gecreëerde functies leiden tot een vermindering van het aantal ondersteunende taken die nu door het zittend, hoger gekwalificeerd personeel worden uitgevoerd, waardoor zij meer aandacht en tijd kunnen steken in hun kerntaken. Hierdoor kan het aantal fte gekwalificeerde functionarissen afnemen.

## VERVOLG

Zodra Provincie Overijssel eenheid Publieke dienstverlening een besluit heeft genomen over de in te vullen functies, kan er worden gezocht naar de meest geschikte persoon. Deze persoon wordt dmv een CV voorgesteld, vervolgens volgt een kennismakingsgesprek en plaatsing. Begeleiding gebeurt in eerste instantie door een job coach van het plaatsende bedrijf waarna de begeleiding wordt overgenomen door een contactpersoon van eenheid Publieke dienstverlening.

## IMPLEMENTATIE VAN DE RESULTATEN

In deze quick scan hebben we onderzocht wat de mogelijkheden en kansen zijn voor eenheid Publieke dienstverlening om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt op te nemen binnen de personele organisatie. Hiermee wil het bedrijf de volgende doelen bereiken: maatschappelijk verantwoord ondernemen, voorbeeldrol serieus invullen.

Bij dit onderzoek is gekeken naar zowel functies als deeltaken en werkzaamheden. Geconstateerd is dat door functiesplitsingen en het gebruik maken van minder gekwalificeerde werknemers belangrijke organisatiedoelen bereikt kunnen worden.

Om deze winst ook daadwerkelijk te behalen is een zorgvuldig implementatieproces noodzakelijk. Op deze manier wordt voorkomen dat de werkgever te maken krijgt met onnodige risico's (verzuim, misfit werknemer/functie, uitval, etc.). De implementatie vraagt dan ook om een gestructureerde aanpak.

## COMMUNICATIE

Omdat het zittend personeel mogelijk ook te maken krijgt met wijzigingen in bestaande taken en werkprocessen, is een adequate communicatie binnen de gehele organisatie en met de betrokken functionarissen van essentieel belang.

Tegelijkertijd is het van belang om concrete zaken vast te leggen met de toeleverancier van kandidaten, Wezo over bijvoorbeeld de toeleiding, scholing of training en begeleiding.

Hierdoor wordt de kans op een succesvolle plaatsing groot en daarmee de kans dat eenheid Publieke dienstverlening een nieuwe gemotiveerde werknemer krijgt. Voor de zittende werknemers betekent dit een verhoging van de aandacht voor hun kernkwaliteiten en voor de nieuwe werknemers betekent het een verbetering in hun sociale en maatschappelijke positie. Kortom, een win – win – win situatie.

## HERKOMST INFORMATIE

Bronnen:

- Door middel van interviews met adjunct eenheidsmanager, teamleider en medewerkers en afdelingsbezoeken is informatie voor deze Quickscan opgehaald.
- Tevens is de website van Overijssel geraadpleegd