



Planning voor het KCC

Afstudeeropdracht

Krishan Adhien

6-6-2011



AENOVA SOFTWARE
Contactpersoon: Eva van der Last

Planning voor het KCC

Afstudeeropdracht

Krishan Adhien

4 MER

07049668

Kka_krishan@msn.com

6-6-2011

Den Haag

Voorwoord

Voor u ligt het adviesrapport, “planning voor het KCC” in opdracht van Aenova Software. Het adviesrapport is geschreven door Krishan Adhien, 4^e jaars Management Economie & Recht student aan De Haagse Hogeschool.

Het adviesrapport is bestemd voor Aenova Software, die de opdracht heeft gegeven een onderzoek te doen om inzicht te verkrijgen in de behoefte bij de gemeenten die zij reeds als klant hebben voor het softwarepakket TimEnterprise. Het gaat hier om een onderzoek naar de behoefte bij de betreffende gemeenten, om al dan niet een planningstool toe te voegen aan het huidige softwarepakket, met het oog op de veranderingen omtrent het Klantcontactcentrum (KCC). Er hebben nog geen eerdere vergelijkbare onderzoeken voor Aenova Software plaatsgevonden.

Voor dit rapport wil ik graag mijn begeleiders (Edo Nienkemper & Eva van der Last) en alle overige medewerkers van Aenova software bedanken voor hun bijdrage en constante hulp en terugkoppeling in de periode dat ik mijn opdracht moest uitvoeren. Daarnaast wil ik ook graag mijn begeleidend docent, Dhr. Eigenraam, bedanken voor zijn inzet en begeleiding gedurende dit project. Verder wil ik ook de geïnterviewde personen, en een ieder die mij heeft geholpen, bedanken.

Ik wens u veel leesplezier.

Den Haag, juni 2011

Krishan Adhien

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
Inhoudsopgave	4
Samenvatting.....	5
Inleiding	7
1. Aenova Software	8
Visie	9
Doel.....	9
2. Het KCC	10
3. Het onderzoek	13
Probleemstelling.....	13
Onderzoeksopzet.....	13
Doelstelling.....	14
Hoofdvraag	14
Deelvragen.....	14
4. Resultaten onderzoek.....	15
Het KCC bij de gemeenten.....	15
Inplannen van de medewerkers	17
De planningsoplossing.....	19
Bereidheid tot aanschaffen van het product	21
Licenties.....	23
Contact	26
5. Conclusies en aanbevelingen	27
Conclusies	27
Aanbevelingen	28
Bronnen	29
Bijlagen	30
1. Vragenlijst Enquête	30
2. Steekproefberekening	31
3. Resultaten Enquête	32

Samenvatting

Aenova is een zelfstandig en onafhankelijk softwarebedrijf, die ontstaan is in 1992. Aenova is gevestigd in Delft en telt momenteel 25 medewerkers. Het doel van Aenova Software is het voorzien in de behoefte aan kwalitatief hoogstaande software applicaties en bijbehorende dienstverlening waarmee een hoger rendement behaald kan worden uit de inzet van mensen en middelen.

Met betrekking tot een nieuw ontwikkelde planningsoplossing voor het inplannen van medewerkers voor het klantcontactcentrum (KCC) gaat men proberen gemeenten deze planningsoplossing aan te bieden.

Het KCC is de front-office (organisatiedeel) van de gemeenten dat fysieke, telefonische, papieren en elektronische contacten met burgers, bedrijven en instellingen aanneemt en zoveel mogelijk direct afhandelt. Het doel van het KCC is efficiënter werken, met als gevolg:

- Verhoging burgers tevredenheid
- Kostenbesparing

Momenteel heeft Aenova 255 klanten voor het softwarepakket TimEnterprise, 146 hiervan zijn gemeenten. Dat betekent dus dat de planningsoplossing binnen TimEnterprise een mogelijkheid kan bieden voor Aenova om deze aan 57% van haar klanten aan te bieden.

Van de 146 gemeenten die al klant zijn van Aenova, hebben er 76 een respons gegeven voor het onderzoek. Uit de gegevens die van deze 76 gemeenten zijn gekomen, kan men de conclusie trekken dat er gemiddeld 14,24 medewerkers voor het KCC per gemeente in dienst zijn.

Van de 76 ondervraagde gemeenten geven er 50 stuks aan dat zij momenteel gebruik maken van Excel voor het inplannen van medewerkers. Dit is ruim 65% van de ondervraagden. Het vermoeden van Aenova Software, dat een overgroot deel van de gemeenten gebruikt maakt van Excel als planningsoplossing wordt middels deze bevinding bevestigd.

De tevredenheid over de huidige wijze van inplannen is ook getoetst. Hierbij kwam naar voren dat van de 58 gebruikers die momenteel tevreden zijn, er 32 gebruik maken van Excel. De overige 18 van de 50, die reeds werken met Excel als planningsoplossing zijn daar dus niet tevreden mee en zijn van mening dat het inplannen beter kan. Tevens vindt 70% van de ondervraagden dat het een goed idee is, om een planningsoplossing binnen TimEnterprise beschikbaar te stellen.

Uit het onderzoek blijkt dat van de in totaal 135 antwoorden, als belangrijkste eigenschap voor een planningsoplossing, er 57 keer (42%) is aangegeven dat men graag zou willen zien dat de planningsoplossing overzichtelijk en eenvoudig is in gebruik.

Uit het onderzoek kan men concluderen dat de bereidheid om gebruik te maken van de planningsoplossing gelijkmatig verdeeld is tussen de antwoorden “ja ” (33%), “nee” (34%) en “misschien” (33%). Als belangrijkste reden voor het niet aan te willen schaffen van het planningspakket, is als reden gegeven dat de gemeente te klein is, om daadwerkelijk te genieten van het voordeel dat een planningspakket kan bieden.

Voor Aenova Software is het belangrijk om te weten dat het omslagpunt per gemeente, voor het al dan niet in gebruik nemen van het planningspakket, ligt bij ongeveer 8,7 medewerkers (158 licenties) en meer. Bij minder achten gemeenten zich wellicht te klein zijn om een eventuele uitbreiding door te voeren.

Uiteindelijk wenst een overgroot deel, namelijk 74% op de hoogte gehouden te worden met betrekking tot de ontwikkeling van de planningsoplossing binnen TimEnterprise.

De conclusie van dit onderzoek luidt dat de behoefte aan een softwarepakket, voor het inplannen van medewerkers voor het KCC, aanwezig is. Middels het draaien van een pilot en het afstemmen van de software op de wensen van de gemeenten kan de planningssoftware binnen TimEnterprise optimaal gebruikt worden, naar tevredenheid van de gemeenten om zo efficiënter en effectiever te werkt te gaan. Hierbij moet aandacht geschonken worden aan de belangrijkste eigenschappen waar, volgens de gemeenten, een dergelijk planningspakket aan moet voldoen, namelijk overzichtelijkheid, duidelijkheid en eenvoudig in gebruik.

Inleiding

Dit adviesrapport is geschreven in opdracht van Aenova Software.

Aenova is een zelfstandig en onafhankelijk softwarebedrijf, die ontstaan is in 1992. Aenova is gevestigd in Delft en telt momenteel 25 medewerkers. Optimalisatie van bedrijfsprocessen, schaalvergroting, internationalisatie en marktdynamiek zorgen voor een grotere vraag naar hulpmiddelen.

Het doel van Aenova Software is dan ook het voorzien in de behoefte aan kwalitatief hoogstaande software applicaties en bijbehorende dienstverlening waarmee een hoger rendement behaald kan worden uit de inzet van mensen en middelen. Deze behoefte zal in de toekomst alleen maar groeien. Aenova wil in deze behoefte voorzien door het ontwikkelen en aanbieden.

Middels oriënterende gesprekken met Edo Nienkemper en Eva van der Last, beiden werkzaam bij Aenova als respectievelijk Manager Sales en Customer Services en Human Resources Manager, heb ik mijzelf verdiept in het probleem en de benodigde informatie opgedaan voor het onderzoek.

Er wordt gebruik gemaakt van een kwantitatief onderzoek, omdat bij de enquête vragen worden gebruikt, waarbij de antwoorden in termen van hoeveelheid kunnen worden uitgedrukt. Dit is bewust gedaan, omdat deze hierdoor eenvoudig gecategoriseerd kunnen worden. Tevens is, om antwoord te verkrijgen op de onderzoeksvragen, gebruikt gemaakt van field research.

Aan de hand van een steekproefberekening is het noodzakelijk 106¹ volledig ingevulde enquêtes te verkrijgen om een realistisch beeld te creëren.

De doelgroep voor dit onderzoek zijn bestaande klanten van Aenova, in het speciaal gemeenten die reeds klant zijn van Aenova en over één of meerdere modules beschikker van het TimEnterprise softwarepakket.

Het doel van de opdracht is inzicht verkrijgen in het al dan niet bereid zijn van de gemeenten tot het uitbreiden en/of optimaliseren van de software TimEnterprise met betrekking tot de planning voor het KCC.

In de hierop volgende hoofdstukken worden de deelvragen (tevens de onderzoeksvragen), die zijn vastgelegd in het plan van aanpak, beantwoord.

In hoofdstuk 1 wordt het bedrijf Aenova Software nader onder de loep genomen.

In hoofdstuk 2 wordt toegelicht wat het klantcontactcentrum, afgekort het KCC, is.

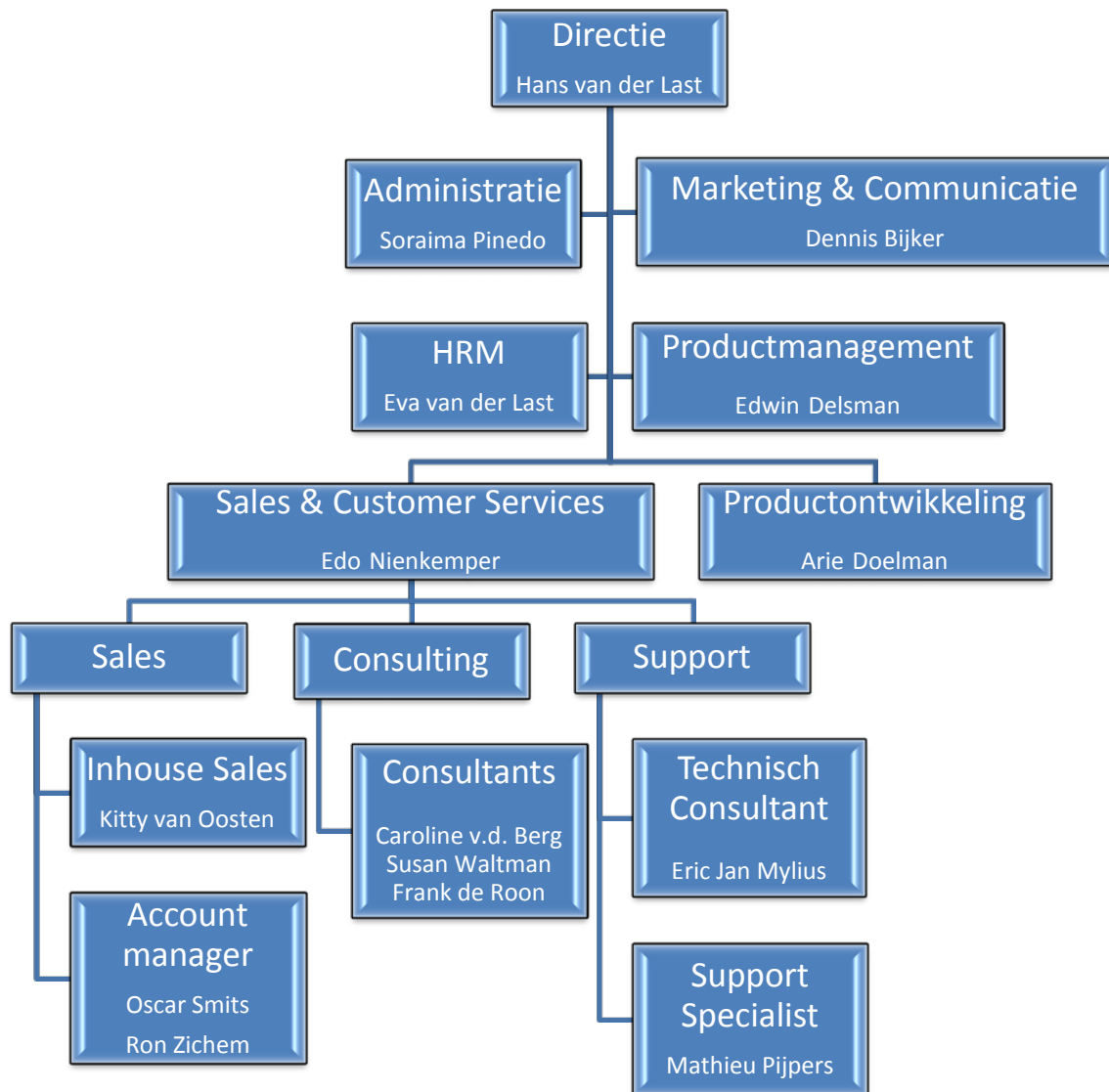
In hoofdstuk 3 worden de resultaten van het onderzoek weergegeven.

In het laatste hoofdstuk, hoofdstuk 4, staan de conclusies en aanbevelingen aan Aenova Software. En wordt er tevens antwoord gegeven op de onderzoeksvragen.

¹ Zie bijlage 2

1. Aenova Software

Aenova is een zelfstandig en onafhankelijk softwarebedrijf, dat ontstaan is in 1992. Aenova is gevestigd in Delft en telt momenteel 25 medewerkers. Onderstaande organogram geeft weer hoe de structuur van het bedrijf eruit ziet en welke personen er op de diverse afdelingen werkzaam zijn.



Figuur 1

De rest van de 25 medewerkers, zijn werkzaam op de afdeling productontwikkeling, onder leiding van de manager productontwikkeling, Arie Doelman.

Bij Aenova Software heerst er een taakcultuur, dat wil zeggen, dat men vooral resultaatgericht bezig is. Het probleemoplossend vermogen van de medewerkers staat hierbij ook voorop, denk maar aan de consultants en de support specialist die bij Aenova aanwezig zijn. Tevens moet men ook prestatiegericht bezig zijn, het binnenhalen van nieuwe klanten en huidige klantcontacten onderhouden, ook daar heeft men bij Aenova Software mensen voor in huis. De cultuur binnen Aenova software is flexibel en dynamisch, er bestaat weinig hiërarchie. De verhoudingen onderling

kunnen als familiair worden beschouwd, dit ook omdat het een kleine organisatie is, en de directie dit ook de meest prettige manier van (samen)werken vindt.

De directie is van mening dat er in een prettige en ontspannen werkomgeving, waar de medewerkers zich op hun gemak voelen, men beter presteert, dan wanneer men constant gepusht wordt en er alleen een zakelijke relatie is met de medewerkers.

Visie

De visie van Aenova is dat door optimalisatie van bedrijfsprocessen, internationalisatie, schaalvergroting en marktdynamiek, de behoefte naar hulpmiddelen waarmee een hoger rendement behaald kan worden uit de inzet van middelen en mensen, groter wordt. Aenova wil in deze behoefte voorzien door het ontwikkelen en aanbieden van kwalitatief hoogstaande softwareapplicaties en bijbehorende dienstverlening.

Doel

Het doel van Aenova Software is het voorzien in de behoefte aan kwalitatief hoogstaande software applicaties en bijbehorende dienstverlening waarmee een hoger rendement behaald kan worden uit de inzet van mensen en middelen. Deze behoefte zal in de toekomst alleen maar groeien. Aenova wil in deze behoefte voorzien door het ontwikkelen en aanbieden.

Momenteel heeft Aenova 255 klanten voor het softwarepakket TimEnterprise, 146 hiervan zijn gemeenten. Dat betekent dus dat de planningsoplossing binnen TimEnterprise een mogelijkheid kan bieden voor Aenova om deze aan 57% van haar klanten aan te bieden. Middels dit onderzoek wordt onderzocht hoeveel van deze 146 gemeenten er daadwerkelijk bereid zijn gebruik te gaan maken van de planningsoplossing binnen TimEnterprise. Dit onderzoek is dusdanig belangrijk voor Aenova om de volgende redenen:

- Aenova heeft innovatie en ontwikkeling hoog in het vaandel staan. Door het aanbieden van deze mogelijkheid binnen het bestaande softwarepakket wordt er een signaal afgegeven aan de klanten dat Aenova constant mogelijkheden probeert te vinden om het bestaande softwarepakket zo goed mogelijk te gebruiken en waar nodig aan te vullen, om zo een volwaardig pakket aan de klant aan te bieden.
- De ontwikkelingen van de gemeenten omtrent het KCC, zijn natuurlijk niet alleen bij Aenova als kans opgevallen, maar ook door andere aanbieders van (plannings)softwarepakketten. Door hier zo snel mogelijk op te reageren en de behoefte op de juiste manier in te vullen kan er een voordeel behaald worden ten opzicht van de overige aanbieders. Middels dit onderzoek wordt de behoefte bij de gemeenten, die reeds klant zijn van Aenova, gepeild en wordt nagegaan in hoeverre zij bereid zijn deze uitbreiding, voor het inplannen van de medewerkers voor het KCC, door te gaan voeren en in gebruik te gaan nemen.
- Deze nieuwe “feature”(mogelijkheid) binnen TimEnterprise niet alleen door de gemeenten gebruikt kan gaan worden, maar met een aanpassing wellicht ook voor de overige klanten van Aenova een rol van betekenis kan spelen.

2. Het KCC

Zeer actuele onderwerpen bij gemeenten zijn op dit moment het verhogen van de kwaliteit van de publieksdienstverlening en klantgericht werken. Met het oog hierop wordt van iedere gemeente verwacht dat zij in 2015 een KCC (KlantContactCentrum) hebben ingericht.²

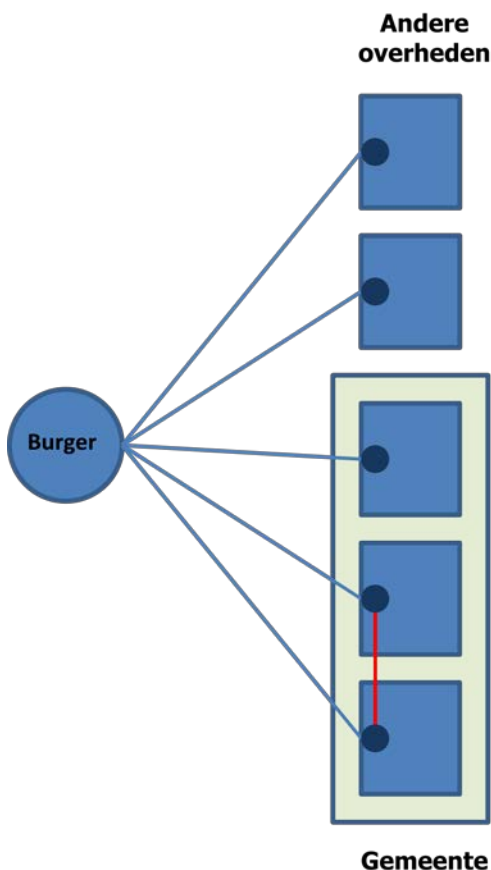
Het KCC is de front-office (organisatiedeel) van de gemeenten dat fysieke, telefonische, papieren en elektronische contacten met burgers, bedrijven en instellingen aanneemt en zoveel mogelijk direct afhandelt. Door deze verandering worden de gemeenten ook de front-office voor de overheidsbrede dienstverlening, buiten de bestaande functie als gemeentelijke front-office. Met het KCC wil men de contacten met de burgers professioneler afhandelen. Ter ondersteuning hiervan wilt men het telefonisch contact met de burgers verbeteren en meer producten en diensten digitaal aanbieden.

Dit is tevens het doel van het KCC:

Efficiënter werken, met als gevolg:

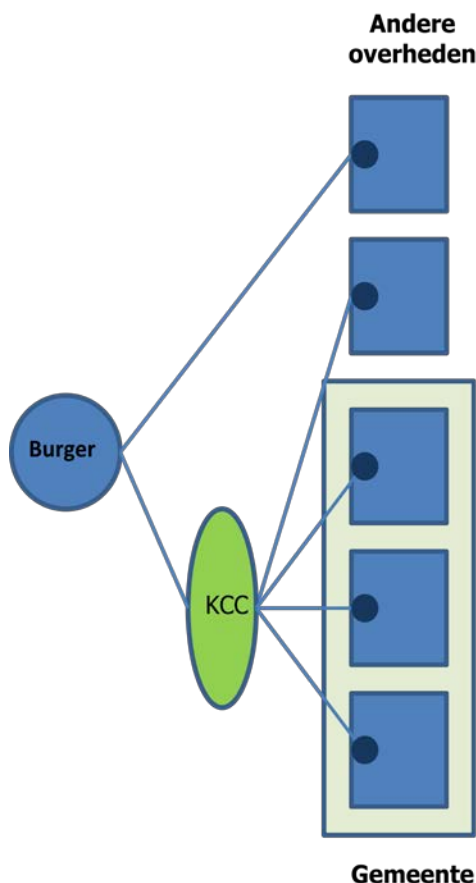
- Verhoging burgers tevredenheid
- Kostenbesparing

Figuur 2 laat goed zien dat burgers nu verschillende overheidsorganisaties en verschillende gemeentelijke organisatieonderdelen moeten benaderen om antwoord te krijgen op hun vraag.

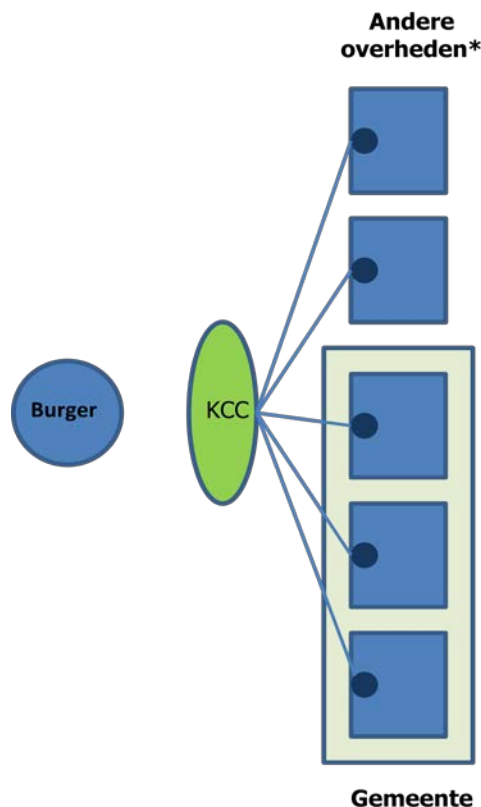


Figuur 2

² Bron: <http://www.gemeente-processen.nl/kcc>



Figuur 3



Figuur 4

* m.u.v. uitvoerende instanties als de Belastingdienst en UWV

Op Figuur 3 is te zien hoe bij alle gemeenten één ingang aanwezig is voor alle gemeentelijke producten en diensten. Dit is het gemeentelijke KCC, men verwacht dat de meeste gemeenten deze ambitie in 2010 gerealiseerd kunnen hebben.

Figuur 4 geeft de uiteindelijke situatie weer, waar de gemeenten uiterlijk 2015 aan moeten voldoen. Hierdoor kunnen burgers via het gemeentelijke loket, het gemeentelijke 14 000-nummer (14 + netnummer, bijvoorbeeld 14 070 voor Den Haag) en de gemeentelijke website vrijwel alle vragen aan de overheid stellen, met uitzondering van het UWV en de belastingdienst, die waarschijnlijk rechtstreeks benaderbaar blijven.

Tabel 1

<u>Volume per kanaal</u>	Son en Breugel, 15.000 inwoners	Zwolle, 110.000 inwoners	Zoetermeer, 113.000 inwoners	Arnhem, 142.000 inwoners	Enschede, 152.000 inwoners
Balie	20.000	100.000	90.000	185.000	145.000
Telefoon	35.000	90.000	135.000	180.000	220.000
Internet	80.000	325.000	410.000	805.000	740.000

Tabel 1 geeft weer hoeveel contacten er over de diverse distributiekanaal per jaar afgehandeld worden. Het probleem hierbij is echter dat veel gemeenten niet precies weten hoe vaak ze contact hebben met burgers en de diverse gemeenten hanteren diverse definities wanneer zij de contacten wel meten. De cijfers zijn daardoor niet exact, maar geven een indruk van de volumes waar het bij het burgercontact om gaat. De verwachting is dat de aantallen flink zullen toenemen als gevolg van

de verwachte toename van telefoon- en internetgebruik en het feit dat de gemeente de ingang wordt voor de gehele overheid en dus veel meer vragen krijgt. Door slimmer producten en diensten te leveren en door vragen direct in een keer goed af te handelen is minder burgercontact nodig en neemt de duur per burgercontact af. Zelfbediening via internet is door de lage personeelskosten veruit de goedkoopste vorm van dienstverlening. Bovendien is er middels een onderzoek aangetoond³ dat de Nederlandse burger zelf ook positief is over elektronische dienstverlening en daar graag meer gebruik van wilt maken.

³ Bron: 'Gebruik van Nederlandse Elektronische Overheidsdiensten in 2006', Van Dijk, Universiteit Twente.

3. Het onderzoek

Probleemstelling

Het gevolg van deze ontwikkeling is dat de medewerkers voor het KCC op een dusdanige manier ingepland moeten worden en de beschikbaarheid van hen eenvoudig in te zien en weer te geven moeten zijn. Dit om de beschikbare fte's optimaal te gebruiken, en waar nodig extra hulp in te plannen, denk aan specifieke piekmomenten (bijv.: vlak voor de zomervakantie). Aenova Software tracht hierop in te spelen door een planningsoplossing aan te bieden in het softwarepakket TimEnterprise. Enkele gemeenten, reeds klant van Aenova Software, hebben hier al specifiek naar gevraagd, en zouden graag een dergelijke oplossing binnen het huidige softwarepakket willen gaan gebruiken. Verder zou Aenova Software ook willen weten in hoeverre de overige gemeenten, die reeds klant zijn, behoefte hebben aan een planningsoplossing voor de medewerkers van het KCC binnen het bestaande softwarepakket TimEnterprise en welke specifieke elementen zij hier ook in terug willen zien komen.

Onderzoeksopzet

Middels oriënterende gesprekken met Edo Nienkemper en Eva van der Last, beiden werkzaam bij Aenova als respectievelijk Manager Sales en Customer Services en Human Resource manager, heb ik mijzelf verdiept in het probleem en de benodigde informatie opgedaan voor het onderzoek.

Er wordt gebruik gemaakt van een kwantitatief onderzoek, omdat bij de enquête vragen worden gebruikt, waarbij de antwoorden in termen van hoeveelheid kunnen worden uitgedrukt en eenvoudig gecategoriseerd kunnen worden.

Om antwoord te verkrijgen op de onderzoeksvragen zal gebruikt worden gemaakt van field research. De resultaten van het onderzoek zullen vervolgens weergegeven worden in tabellen/grafieken.

Het onderzoek begint door de klanten, die reeds in het bezit zijn van TimEnterprise, telefonisch te benaderen en de gebruikerservaringen te toetsen. Omdat gebleken is dat e-mailadressen niet algemeen bekend zijn is een telefonische enquête de meest effectieve manier.

Hierbij zullen er enkele vragen gesteld worden met betrekking tot het KCC en de wijziging waar Aenova op wilt inspelen. Doel van het onderzoek is de behoefte naar een planningsoplossing te bepalen. Het voordeel van het feit dat Aenova Software deze kan leveren, is dat de planningsoplossing geïntegreerd kan worden in het al aanwezige softwarepakket van TimEnterprise.

Het voordeel van telefonische benadering is dat het een effectieve en efficiënte manier is om gerichte informatie te verkrijgen van de juiste persoon.

Een nadeel van telefonische benadering is dat je afhankelijk bent van de tijd en agenda van de geïnterviewde. De lijst met klanten wordt door Aenova aangeleverd.

Aan de hand van een steekproefberekening is het noodzakelijk 106⁴ volledig ingevulde enquêtes te verkrijgen om een realistisch beeld te creëren.

⁴ Zie bijlage 2

De doelgroep voor dit onderzoek zijn reeds bestaande klanten van Aenova, specifiek de gemeenten die reeds klant zijn van Aenova en over één of meerdere modules beschikken van het softwarepakket TimEnterprise.

Doelstelling

Inzicht verkrijgen in het al dan niet bereid zijn tot uitbreiden en/of optimaliseren van de software TimEnterprise ter ondersteuning van de gemeentes met betrekking tot de veranderingen omtrent het KCC (KlantContactCentrum).

Hoofdvraag

Is er behoefte aan een aanvullend softwarepakket bij de huidige klanten ten behoeve van het inplannen van medewerkers voor het KCC (KlantContactCentrum)?

Deelvragen

- Hoeveel medewerkers zijn er momenteel werkzaam voor het KCC?
- Hoe worden momenteel de medewerkers ingepland?
- Wat zijn de belangrijkste eigenschappen waar een planningspakket aan moet voldoen?
- Is men bereid de uitbreiding door te voeren en hier gebruik van te gaan maken?

4. Resultaten onderzoek

Het KCC bij de gemeenten

Eén van de deelvragen, die middels het onderzoek is beantwoord, is:

- Hoeveel medewerkers zijn er momenteel werkzaam voor het KCC?

Diensten

Ter ondersteuning hiervan, is de ondervraagden de vraag voorgelegd in welk stadium zij zich op dit moment bevinden met betrekking tot de ontwikkeling tot het uiteindelijke KCC, zoals het in 2015 eruit moet gaan zien. De fase waarin men bevindt met betrekking tot deze ontwikkeling kan ook aangeven in hoeverre zij al verder gekeken hebben naar alternatieve planningsoplossingen.

Uit het onderzoek blijkt het volgende:

Van de 146 gemeenten die al klant zijn van Aenova, hebben er 76 respons gegeven voor het onderzoek. Van deze 76 beschikken er 34 al over een opstelling wat uiteindelijk het KCC wordt. Het gaat hierbij voornamelijk om een gefaseerde invoering, waarbij de meesten de diensten van de telefoon en balies volgens het concept van het KCC⁵ hebben toegepast, zie Tabel 2.

Tabel 2

Diensten	Aantal gemeenten
Telefoon en balie	24
Alle diensten	3
Alleen telefoon	4
Alleen balie	3
Totaal	34

Medewerkers KCC

Aan alle ondervraagden is tevens de vraag voorgelegd, hoeveel medewerkers zij gebruiken voor het KCC, of denken te gaan gebruiken voor het KCC. Bij de gemeenten die nog niet begonnen zijn met het (gefaseerd) invoeren van het KCC, is gevraagd of zij een schatting van het aantal benodigde medewerkers konden geven. Deze aantallen zijn gebaseerd op de huidige bezetting en op de eventuele verwachting of dit aantal nog zal gaan stijgen in verband met het invoeren van het KCC. Het gaat hier voornamelijk om de medewerkers voor de diensten van de front-Office (telefoon, balie, receptie, e-mail en eventuele andere zaken waarbij er direct contact is met de burger⁶). Deze aantallen zijn te zien in Tabel 3. Hierbij is weergegeven het aantal medewerkers, en hoeveel gemeenten datzelfde aantal in dienst heeft voor het KCC. Vervolgens is het totale aantal weergegeven, evenals het gemiddelde aantal medewerkers dat gebruikt wordt voor het KCC per gemeente.

⁵ Bron: <http://www.antwoord.nl/>

⁶ Zie ook: Hoofdstuk KCC

Tabel 3

Aantal medewerkers KCC	Aantal gemeenten met deze hoeveelheid	Totaal medewerkers
3	2	6
4	2	8
5	3	15
6	8	48
7	5	35
8	9	72
9	6	54
10	5	50
11	6	66
12	4	48
15	7	105
16	1	16
17	2	34
18	1	18
20	5	100
21	1	21
22	1	22
25	1	25
26	1	26
35	1	35
36	1	36
40	2	80
60	2	120
<u>Totaal aantal medewerkers KCC</u>		<u>1040</u>
Gemiddeld aantal medewerkers KCC per gemeente		14.24

Voor Aenova is dit een belangrijk gegeven, want bij Aenova is van de gemeenten die klant zijn alleen het aantal licenties bekend. Er is niet bekend hoeveel medewerkers er per gemeente gebruikt worden voor het KCC. In plaats van deze allemaal te benaderen, kan middels deze gegevens, een schatting worden gemaakt hoeveel personen er bij iedere gemeente ongeveer gebruikt worden voor het KCC. Deze aantallen zijn gemiddelden en leveren dus slechts een indicatie op. Het precieze aantal kan hiervan afwijken. De berekening hiervan zullen verder in dit rapport aan bod komen en nader toegelicht worden.⁷

⁷ Zie blz. 23

Inplannen van de medewerkers

Naast de huidige situatie van de gemeenten, is de huidige manier van inplannen van de medewerkers ook belangrijk voor het onderzoek. Aan de hand hiervan kan bepaald worden aan welke software/inplanmanier men de voorkeur geeft. De deelvraag die daarom eveneens voor het onderzoek naar voren komt is de volgende:

- Hoe worden momenteel de medewerkers ingepland?

Manier van inplannen

Hierbij is het van belang om aan te tonen dat het vermoeden van de opdrachtgever, Aenova Software, dat de meeste gemeenten het inplannen doen aan de hand van Excel, juist is. Dit vermoeden is ontstaan uit het feit dat de accountmanagers dagelijks op en neer reizen naar klanten, dus ook gemeenten, alwaar zij deze bevindingen hebben gedaan. Evenals de gemeenten, die zich tot Aenova Software gewend hebben tot het vinden van een oplossing van het inplannen van de medewerkers voor het KCC, maakten gebruik van Excel als planningsprogramma. De resultaten op de vraag, hoe men momenteel de medewerkers inplant, zijn weergegeven in Tabel 4.

Van de 76 ondervraagde gemeenten, geeft het merendeel, namelijk 50 stuks, aan dat zij momenteel gebruik maken van Excel voor het inplannen van medewerkers. Dit is ruim 65% van de ondervraagden, tevens de bevestiging van het vermoeden van de opdrachtgever Aenova Software. Verder is duidelijk geworden dat een groot deel (21%) een planning hanteert, waarbij gebruik wordt gemaakt van een vast rooster voor een bepaalde periode (meestal 1 maand).

Tabel 4

Manier van inplannen	Aantal
Excel	50
Vast rooster	16
Op papier	4
Eigen programma	4
Andere leverancier	2
Totaal	76

Mening huidige inplanmanier

Ook was het van belang te achterhalen hoe zij deze manier van inplannen tot op heden ervaren. Dit kan namelijk een aanwijzing zijn van het feit dat de betreffende gemeente aan verandering, met name verbetering, toe is. Tabel 5 geeft de resultaten weer zoals deze tijdens het onderzoek naar voren zijn gekomen:

Tabel 5

Mening over het huidige inplannen	Aantal
Neemt veel tijd in beslag	5
Goed, zijn er tot nu toe tevreden mee	58
Kan beter	12
Niet te doen	1
Totaal	76

Hierbij komt naar voren wat de diverse meningen van de gemeenten zijn over de huidige manier van inplannen en wordt aangegeven of zij hier tevreden mee zijn. Een overgroot deel (76%) geeft aan dat de huidige inplanmanier goed is en dat men daar tot nu toe tevreden mee is. De rest is van mening dat de huidige manier van inplannen te tijdrovend is en dat er vast en zeker wel een manier is om de planning, de medewerkers en alle andere variabelen beter weer te geven.

Overigens is wel gebleken dat er door het merendeel van de 58 ondervraagden, die tot nu toe tevreden zijn over het huidige inplannen van de medewerkers voor het KCC, aangegeven werd dat wellicht in de toekomst, als het KCC daadwerkelijk in de praktijk genomen wordt, of men zich in een verder stadium van de fasering bevindt, een betere manier van inplannen waarschijnlijk nodig zal zijn. Vandaar de vermelding dat men er tot op heden tevreden mee is, maar men afwacht of deze manier voldoende toereikend in een later stadium van het KCC. Van deze 58 gebruikers die momenteel tevreden zijn, werken er 32 met Excel. De overige 18 die reeds werken met Excel als planningsoplossing zijn er dus niet tevreden mee en zijn van mening dat het beter kan.

De gemeenten is ook een vraag voorgelegd hoe men het zou vinden als er een planningsoplossing binnen TimEnterprise beschikbaar wordt gesteld dat voldoet aan de eigenschappen die men wenst terug te vinden in een planningspakket. De resultaten die hierbij naar voren kwamen zijn als volgt:

Tabel 6

Mening	Aantal
Geweldig	8
Goed idee / Handig	53
Neutraal	10
Geen behoefte aan een dergelijke oplossing	5
Totaal	76

De resultaten in Tabel 6 geven weer dat 70% aangeeft dat men het een goed idee vindt, indien er een dergelijke oplossing beschikbaar wordt gesteld. In Tabel 5 gaf 76% aan dat de huidige inplanmanier goed is en dat men daar tot nu toe tevreden mee is en in Tabel 6 vindt 70% een planningsoplossing binnen TimEnterprise handig. Dit vanwege het feit dat men tevreden is met de huidige manier van werken, maar men zich ervan bewust is dat er ongetwijfeld een betere manier van inplannen aanwezig is, met meer mogelijkheden en bredere invalshoeken.

De planningsoplossing

Essentieel voor het voorleggen van een planningsoplossing binnen TimEnterprise zijn de wensen van de eindgebruikers, de gemeenten. Daarom is hen de volgende vraag, tevens een deelvraag van het onderzoek, voorgelegd:

- Wat zijn de belangrijkste eigenschappen waar een planningspakket aan moet voldoen?

Belangrijkste eigenschappen

In tabel 7 is te zien welke antwoorden er door de ondervraagde gemeenten zijn gegeven. Hierbij zijn per gemeente, meerdere antwoorden mogelijk. Vandaar dat het aantal resultaten niet precies op 76, het aantal ondervraagde gemeenten, uitkomt, maar op 135. Uit Tabel 6 blijkt dus dat er 57 keer (42%) is aangegeven dat men graag ziet dat de planningsoplossing overzichtelijk en eenvoudig is in gebruik. Dusdanig eenvoudig dat iedere medewerker ermee aan de slag kan, zonder daarvoor complexe cursussen te volgen. Tevens de vermelding er dat 14 keer (10%) is aangegeven dat men de medewerkers overzichtelijk op een rij wenst te hebben, met daarbij de vermelding van de competenties en vaardigheden van de medewerkers. Hierdoor kan de positie die vrijkomt, bijv. bij ziekte, zo goed mogelijk ingevuld worden. Het planningspakket wordt dan meer een groot database met veel mogelijkheden. Er is ook 3 keer naar voren gekomen, dat de ondervraagden graag terug zouden willen zien dat het planningpakket een grote bron van informatie kan bevatten en verschaffen, en dus een zeer uitgebreide planningsoplossing wordt met persoonsgegevens.

Tabel 7

Eigenschappen	Aantal
Overzichtelijkheid	36
Eenvoudig, gebruiksvriendelijk	21
Overzicht van de aanwezigheid en beschikbaarheid van medewerkers, met competenties en vaardigheden	14
Forecasting/prognose werkvoorraad/aanbod	9
Signaleren knelpunten in bezetting	7
Niet tijdrovend	6
Duidelijkheid	6
Toegankelijk vanaf het internet	5
Integraal te gebruiken	4
Grote database zijn, bron van informatie verschaffen	3
Toegankelijk vanaf het internet	3
Inroosteren van werkplekken en taken	3
Overzicht van de beschikbare capaciteit	3
Zichtbaarheid Verlof	2
Het huidige systeem volstaat	2
Doorrekensystematiek	2
Urenregistratie	2
Geen idee	2
Inrichting van de tool met meenemen van onze Key Performance Indicators	1
Kostenregistratie	1
Passend bij huidige software	1
Koppelbaar aan andere applicaties	1
Een koppeling met onze telefooncentrale vanwege het aanbod per interval	1
Totaal	135

Het is niet verrassend dat de elementen “overzichtelijkheid” en de “eenvoud” van het product zo vaak naar voren komen. Uit de vorige deelvraag⁸ bleek dat ruim 65% van de ondervraagden gebruik maakt van Excel, een redelijk eenvoudig en simpel programma waarmee snel en overzichtelijk gegevens kunnen worden weergegeven. Echter kan het geheel, indien er te veel informatie hierin verwerkt wordt, er onoverzichtelijk en rommelig uit gaan zien. Men zoekt dus een programma dat ondanks het bevatten van veel informatie, het geheel overzichtelijk en duidelijk kan weergeven en ook dat het planningspakket eenvoudig in gebruik is. Bij de ondervraagde gemeenten, allen reeds gebruik makend van het softwarepakket TimEnterprise, zullen door de eventuele uitbreiding met de planningsoplossing, de gegevens die bekend en beschikbaar zijn van de medewerkers in TimEnterprise ook gebruikt kunnen worden voor het inplannen. Dit omdat de gegevens ook beschikbaar blijven en zijn voor de planningsoplossing en dus niet wederom ingevoerd moeten worden.

⁸ Zie blz. 17

Bereidheid tot aanschaffen van het product

Uiteraard is Aenova Software ook benieuwd naar de bereidheid van de bestaande klanten om deze uitbreiding met de planningsoplossing binnen TimEnterprise door te gaan voeren. Ook deze vraag is de ondervraagden voorgelegd, en meegenomen als deelvraag voor het onderzoek:

- Is men bereid de uitbreiding door te voeren en hier gebruik van te gaan maken?

In gebruik nemen

De vraag of men het planningspakket zou willen gaan aanschaffen en hier gebruik van te gaan maken voor het inplannen van medewerkers voor het KCC leverde een ongeveer gelijke verdeling op in de 3 gebruikte antwoorden, zie Tabel 8.

Tabel 8

Bereid tot in gebruik name	Aantal
Ja	25
Misschien	25
Nee	26
Totaal	76

Uit tabel 8 en de gesprekken gevoerd met de contactpersonen van de ondervraagden gemeente kan men concluderen dat de bereidheid om gebruik te gaan maken van de planningoplossing gelijkmatig verdeeld is tussen de antwoorden “ja”, “nee” en “misschien”.

Ja

Bij het antwoord ja, geven de meesten aan dat zij bereid zijn deze uitbreiding door te voeren, mits deze inderdaad aan hun verwachtingen voldoet en van toegevoegde waarde is.

Misschien

Bij het antwoord misschien, is er voornamelijk sprake van twijfel, omdat men niet weet wat men kan verwachten van het softwarepakket. Tevens is men ook nog niet zeker of de gemeente gaat samenwerken met andere gemeenten. Ook speelt voor de meesten de prijs een belangrijke rol.

Nee

Om zo goed mogelijk in de behoefte te voorzien van de klanten, is er tijdens het onderzoek bij de klanten die aan hebben gegeven het planningspakket niet te willen aanschaffen, de vraag voorgelegd wat voor hen de reden is om dat niet te doen. Wellicht wilt men het planningspakket niet aanschaffen, omdat men ontevreden is over het softwarepakket TimEnterprise. De resultaten hiervan zijn weergegeven in Tabel 9.

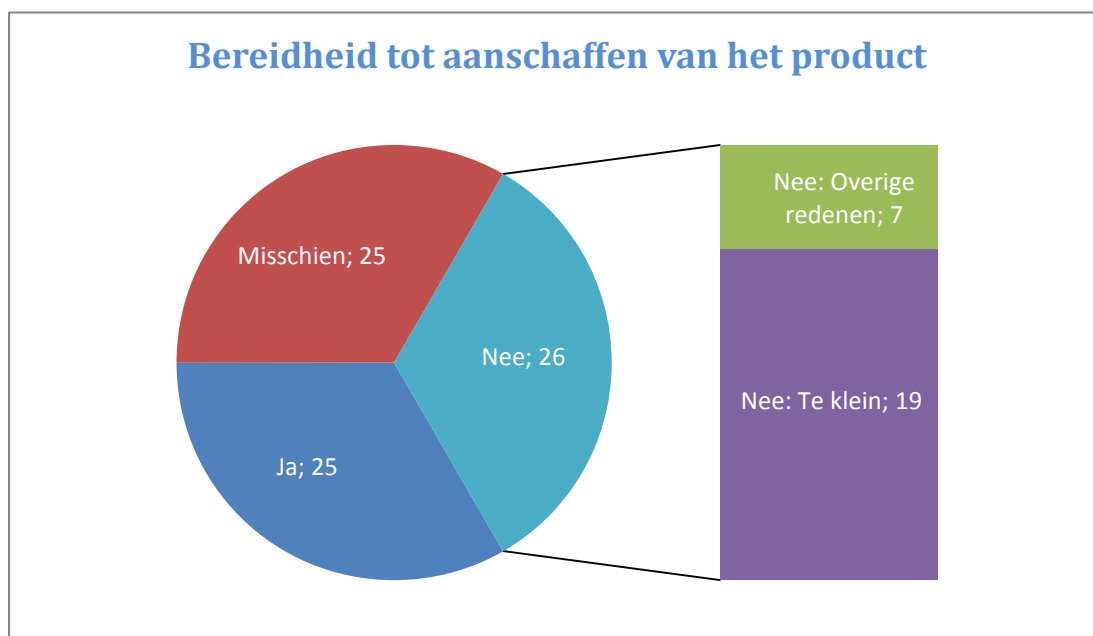
Tabel 9

NEE	Aantal
Te klein	19
Gaan samenwerken met een andere gemeente	4
Maken geen tot weinig gebruik van TimEnterprise	2
Huidig systeem volstaat	1
Totaal	26

Zoals in Tabel 9 te zien is, kwamen er bij het antwoord “nee” de volgende redenen naar voren:

- Het aantal medewerkers dat ingepland moet worden is dusdanig klein, dat het inplannen volstaat op een papiertje of in onderling overleg. Hierbij volstaat de huidige manier van inplannen en is een aanvulling op het huidige systeem niet nodig. Het aantal gemeenten dat deze reden noemde voor het niet aan te willen schaffen van het softwarepakket, bedraagt 19.
- De gemeente als is zodanig klein, dat men samenwerkingsverbanden aangaat met andere gemeenten in de regio. Hierbij valt in de toekomst nog te bezien of men behoefte heeft aan een planningpakket. Het aantal gemeenten dat deze reden noemde voor het niet aan te willen schaffen van het softwarepakket, bedraagt 4.
- Enkeligen gaven aan dat zij reeds een ander pakket op het oog hebben en daar waarschijnlijk mee gaan proberen het probleem rond de planning voor het KCC op te lossen. Hierdoor maken zij weinig tot geen gebruik meer van het softwarepakket TimEnterprise. Zij hebben aangegeven zelf contact op te nemen met Aenova Software indien zij vragen hebben. Deze reden werd 2 keer gebruikt.
- Een enkeling beschikt over een eigen programma of een planningpakket van een andere leverancier dat men reeds in gebruik heeft, en waar men content mee is. Dit pakket voldoet aan al hun wensen en zien daarom niet in om een overstap te maken naar het planningpakket van Aenova Software. Het aantal gemeenten dat deze reden noemde voor het niet aan te willen schaffen van het softwarepakket, bedraagt 1.

Om het bovenstaande visueel te verduidelijken, zie Figuur 5. Hierin is duidelijk het onderscheid in de antwoorden te zien, tevens de scheiding bij het antwoord “Nee” tussen het daadwerkelijk te klein zijn van de gemeente en de overigen.



Figuur 5

Licenties

Middels het aantal licenties(gebruikers) dat bij Aenova per gemeente bekend is, kan aan de hand van de gegevens van het onderzoek, achterhaald worden welk percentage van de uitgegeven licenties, gebruikt wordt door medewerkers van het KCC van de desbetreffende gemeente. Een licentie houdt in, het gebruikersrecht van 1 actieve tijdverantwoorder om gebruik te maken van het softwarepakket TimEnterprise. Bij een gemeente met 400 licenties, zijn er dus 400 computers waarop er gebruik kan worden gemaakt van het aangeschafte softwarepakket.

Onderstaande resultaten kunnen tevens als controle dienen voor de juistheid van de ontvangen gegevens. In tabel 10 een weergave van het totaalbeeld van de ondervraagde gemeenten, van zowel het totaal aantal licenties, als het totaal aantal medewerkers voor het KCC. Tevens is van beiden ook een gemiddelde aangegeven.

Totalen

Deze gegevens zijn voor Aenova belangrijk, omdat bij Aenova van de gemeenten die klant zijn alleen het aantal licenties bekend is. Er is niet bekend hoeveel medewerkers er per gemeente gebruikt worden voor het KCC. In plaats van deze gemeenten allemaal te benaderen, kan middels de gegevens voorkomende uit een berekening aan de hand van dit onderzoek, een schatting worden gemaakt hoeveel personen er bij iedere gemeente ongeveer gebruikt worden voor het KCC. Deze aantallen zijn gemiddelden en leveren dus slechts een indicatie op. Het juiste aantal medewerkers voor het KCC in de gemeente kan hiervan afwijken. Deze gegevens kunnen een leidraad vormen voor Aenova software om te bepalen welke gemeenten zij het best kunnen benaderen voor deze planningsoplossing, en welke gemeenten daar waarschijnlijk te klein voor zullen zijn.

Tabel 10

Aantal: 76	Aantal licenties	Aantal medewerkers KCC	Percentage medewerkers KCC t.o.v. het totaal aantal verstrekte licenties
Totaal	20175	1040	5,2 %
Gemiddeld	265	13,68	5,2 %

Zoals in tabel 10 te zien is beschikken de ondervraagde gemeenten in totaal over 20.175 licenties. Dit is een gegeven dat bekend is bij Aenova. Hetgeen middels dit onderzoek ook bekend is geworden, is het totaal aantal medewerkers dat bij deze gemeenten ingezet wordt voor het KCC, namelijk 1.040. Dat betekent dat gemiddeld 5,2% van alle uitgegeven licenties gebruikt wordt door een medewerker van het KCC. Dit komt neer op het feit dat gemiddeld 1 op de 19,4⁹ licenties gebruikt wordt door een medewerker van het KCC. Voor het gemak wordt er in het vervolg alleen gesproken over het gemiddeld aantal medewerkers voor het KCC. Het aantal licenties en het percentage blijven buiten beschouwing, maar geven het totaalbeeld weer en worden daarom ook weergegeven. Deze gegevens kunnen tevens als controle dienen.

⁹ $100 : 5,2\% = 19,4$ / Aantal licenties (20.175) : Aantal medewerkers (1.040) = 19,4

Niet bereid tot in gebruik name

Van de ondervraagde gemeenten hebben er 25 aangegeven niet bereid te zijn deze uitbreiding aan te schaffen en te gaan gebruiken¹⁰. Van deze 25 gemeenten is gefilterd hoeveel medewerkers zij gemiddeld in dienst hadden voor het KCC. Voor de gegevens, zie onderstaande tabel. Deze gegevens komen voort uit vraag 7 van de enquêtelijs¹¹ en zijn eveneens te zien onder het kopje “Bereidheid tot aanschaffen van het product”¹².

Tabel 11

Aantal: 25 “Nee”	Aantal licenties	Aantal medewerkers KCC	Percentage medewerkers KCC t.o.v. het totaal aantal verstrekte licenties
Totaal	6800	343	5,0 %
Gemiddeld	272	13,7	5,0 %

Zoals in tabel 11 te zien is, beschikt deze groep TimEnterprise gebruikers, die niet wenst uit te breiden met het planningspakket, gemiddeld over 13,7 KCC medewerkers. Hierbij heeft men uiteenlopende redenen om deze uitbreiding niet te willen doorvoeren. De redenen die gebruikt worden zijn terug te vinden onder het kopje “Bereidheid tot aanschaffen van het product”¹³.

Gemeente is te klein

Voor Aenova is het van belang het omslagpunt te vinden wanneer een planningsoplossing wel een rol van betekenis kan gaan spelen voor een gemeente. Daarom is er onder de gemeenten die niet wensen over te gaan op het gebruik van de planningsoplossing van Aenova Software een splitsing gemaakt tussen de gemeenten die vinden dat ze te klein zijn, en overigen. Het aantal gemeenten dat als reden gaf dat men momenteel te klein is, is 19 van de 25. Hieruit volgt de onderstaande tabel.

Tabel 12

Aantal: 19 “Nee: Te Klein”	Aantal licenties	Aantal medewerkers KCC	Percentage medewerkers KCC t.o.v. het totaal aantal verstrekte licenties
Totaal	3000	165	5.5 %
Gemiddeld	158	8,7	5.5 %

Na het zien van tabel 12 is vast te stellen dat bij ongeveer 8,7 medewerkers en minder, de gemeenten te klein zijn om een eventuele uitbreiding door te voeren.

Om te controleren of deze gegevens juist zijn, staan hieronder ook het aantal gebruikers weergegeven van de gemeenten die met Ja en Misschien hebben geantwoord op vraag 7 van het onderzoek.¹⁴

¹⁰ Zie blz. 21

¹¹ Zie bijlage 3

¹² Zie blz. 21

¹³ Zie blz. 21

¹⁴ Zie blz. 21

Controle

Tabel 13

Aantal: 25 "Misschien"	Aantal licenties	Aantal medewerkers KCC	Percentage medewerkers KCC t.o.v. het totaal aantal verstrekte licenties
Totaal	4700	254	5.4 %
Gemiddeld	188	10,2	5.4 %

Tabel 14

Aantal: 25 "Ja"	Aantal licenties	Aantal medewerkers KCC	Percentage medewerkers KCC t.o.v. het totaal aantal verstrekte licenties
Totaal	8675	443	5.1 %
Gemiddeld	347	17,7	5.1 %

Na het zien en vergelijken van de Tabellen 12, 13 en 14 kan men concluderen dat er gemiddeld het minst aantal medewerkers voor het KCC in dienst zijn bij de gemeenten die aangeven dat zij te klein zijn om een planningpakket aan te schaffen.

Het percentage medewerkers van het KCC ten opzichte van het aantal verstrekte licenties blijft in bijna alle gevallen nagenoeg hetzelfde. Er kan dus tevens vastgesteld worden dat, ongeacht de grootte van het gemeentehuis, stadswinkel of iedere andere benaming hiervan, het percentage medewerkers dat gebruikt wordt voor het KCC, nagenoeg hetzelfde blijft, namelijk 5%.

Aenova kan dus het best de gemeenten benaderen die in totaal meer dan 158 licenties in hun bezit hebben.¹⁵

¹⁵ Zie Tabel 12

Contact

Aan het eind van het onderzoek is iedere klant gevraagd of zij op de hoogte gehouden zouden willen worden met betrekking tot de ontwikkeling van de planningsoplossing binnen TimEnterprise. Hierbij de vermelding dat zij benaderd worden om eventueel het planningspakket uit te proberen en indien deze naar wens functioneert, aan te schaffen. De klanten reageren als volgt:

Tabel 15

Wilt op de hoogte gehouden worden	Aantal
Ja	56
Neemt zelf contact op	1
Nee	19
Totaal	76

Uit Tabel 15 blijkt dat 74% van de ondervraagde wenst op de hoogte gehouden te worden. Dit terwijl uit de gegevens van Tabel 8 blijkt dat er 25 gemeenten bereid zijn een optimalisering door te voeren, 25 gemeenten misschien bereid zijn en 26 de optimalisering helemaal niet van plan zijn door te gaan voeren. Het zit hem hier in het feit dat van de 25 gemeenten die nee hebben geantwoord op vraag 7 van de enquêtelijst, een enkeling (5)¹⁶ desondanks wenst op de hoogte gehouden te worden van de vorderingen met betrekking tot de planningsoplossing binnen TimEnterprise.

¹⁶ 56 (willen op de hoogte gehouden worden) - 25 (Ja, vraag 7) – 25 (Misschien, vraag 7) = 5

5. Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

Naar aanleiding van het onderzoek en de resultaten daaruit voortvloeiend kunnen de volgende conclusies getrokken worden.

Gemiddeld zijn er per gemeente 13,7 medewerkers werkzaam voor het KCC. Dit aantal is een gemiddelde naar aanleiding van de resultaten die uit het onderzoek naar voren komen. Aan de hand van een vergelijking met de hoeveelheid licenties en de hoeveelheid medewerkers die per gemeente aanwezig zijn, en de ontvangen resultaten, is naar voren gekomen dat gemiddeld 5% van de licenties per gemeente gebruikt wordt door personeel van het KCC.

Momenteel maken de meeste gemeenten, namelijk 65%, gebruik van Excel als planningsoplossing. Verder maakt 21% van de ondervraagde gemeenten gebruik van een vast rooster per periode. Een overgroot deel (76%) geeft aan dat de huidige manier goed is en dat men daar tot nu toe tevreden mee is. De rest is van mening dat de huidige manier van inplannen te tijdrovend is en dat er vast en zeker wel een manier zal zijn om dit allemaal beter weer te geven en te organiseren. Overigens is wel gebleken dat er door het merendeel van de ondervraagden, met name de 58 die tot nu toe tevreden zijn over het huidige inplannen van de medewerkers voor het KCC, aangegeven werd dat wellicht in de toekomst, als het KCC daadwerkelijk in de praktijk genomen wordt, of als men zich in een verder stadium van de fasering bevindt, een betere manier van inplannen waarschijnlijk nodig zal zijn. Van deze 58 gebruikers die momenteel tevreden zijn, werken er 32 met Excel. De overige 18 van de in totaal 50 Excel gebruikers¹⁷ zijn er dus niet tevreden met de huidige manier van inplannen en zijn van mening dat het inplannen op een betere manier kan geschieden. Dat wil dus zeggen dat van de gemeenten die voor de planning gebruik maken van Excel als software, 36%¹⁸ vindt dat dit beter kan.

Als belangrijkste eigenschap voor een planningspakket, komt 57 keer (42%) naar voren dat men graag zou willen zien dat de planningsoplossing overzichtelijk en eenvoudig is in gebruik. Dusdanig eenvoudig dat iedere medewerker ermee aan de slag kan, zonder daarvoor complexe cursussen gevolgd te hebben.

Van de ondervraagden is 33% bereid de uitbreiding door te voeren en hier gebruik van te gaan maken. Van de overige 67% gaf 33% aan dat men graag eerst wilde zien en testen of het programma daadwerkelijk van toegevoegde waarde zou zijn. Hierbij was het financiële aspect, de prijs, ook een aspect voor de gemeenten om in overweging te nemen. De overige 34% gaf aan de uitbreiding niet te willen doorvoeren, met als voornaamste reden dat men als gemeenten te klein is en de hoeveelheid medewerkers ook in de toekomst eenvoudig en overzichtelijk ingepland kunnen worden.

Om een betrouwbaar resultaat te verkrijgen is van tevoren vastgesteld, dat hiervoor 106 ingevulde resultaten nodig waren. In de praktijk zijn het er echter maar 76 geworden. Dat betekent echter niet dat het resultaat nu onbetrouwbaar is. De verkregen resultaten vloeien voort uit allemaal eenzelfde

¹⁷ Zie Tabel 4

¹⁸ 18 van de in totaal 50

soort organisatie, namelijk gemeenten. De 30 ontbrekende resultaten zullen niet van zodanig karakter zijn dat deze de huidige resultaten aanzienlijk zullen veranderen. Derhalve kan geconcludeerd worden dat de verkregen resultaten en de daaruit voortvloeiende conclusies als betrouwbaar bestempeld kunnen worden.

Aanbevelingen

Op de hoofdvraag van dit onderzoek terugkomende, kan gesteld worden dat de behoefte voor aanvullende software ten behoeve van het inplannen van medewerkers voor het KCC (KlantContactCentrum) aanwezig is. Deze constatering is gebaseerd op de resultaten voortvloeiend uit dit onderzoek.

Om zo goed mogelijk in te spelen op de behoefte van de klanten, die bereid zijn de uitbreiding door te voeren en hier gebruik van te gaan maken, zal alvorens het lanceren van het softwarepakket getoetst moeten worden of deze daadwerkelijk voldoet aan de eisen, zoals gesteld in dit onderzoek. Hierbij moet aandacht geschonken worden aan de belangrijkste eigenschap, dat men graag zou willen zien dat de planningsoplossing overzichtelijk en eenvoudig is in gebruik. Dusdanig eenvoudig dat iedere planner en medewerker ermee aan de slag kan, zonder daarvoor complexe cursussen gevolgd te hebben.

Wel is aan te raden om zo snel mogelijk op deze behoefte in te spelen, omdat er ook meerdere aanbieders op de markt zijn. Het voordeel dat Aenova Software kan behalen, ten opzichte van andere Software ontwikkelingsbedrijven, is dat de planningsoplossing geïntegreerd is in een bij de gemeenten reeds aanwezige softwarepakket. Hierdoor zijn er dus geen verschillende programma's nodig om de diverse oplossingen te gebruiken. Tevens is de planningsoplossing van Aenova Software toegespitst op het gebruik voor het inplannen van medewerkers voor het KCC, en zal de basis hiervan bij vrijwel alle gemeenten hetzelfde zijn. Dit zorgt ervoor dat de prijs van het pakket lager zal liggen dan de prijs die softwareontwikkelingsbedrijven zullen vragen.

Wat betreft de implementatie van dergelijke software, is Aenova Software zeer bekwaam in het aanleveren van een stappenplan en deskundig begeleiding tijdens het gehele implementatietraject. Dit proces zal ook bij het implementeren van deze planningssoftware gebruikt worden.

Het is dan ook een uitstekende keuze van Aenova Software om enkele gemeenten, alvast kennis te laten maken met het softwarepakket, om eventuele tekortkomingen direct op te lossen en waar nodig aan te passen. Daar Aenova Software het pakket vrijwel altijd aan de wensen van de klant kan aanpassen, door de veelzijdigheid van het programma TimEnterprise, zal ook de planningoplossing aan eventuele extra modules gekoppeld kunnen worden, als naar gelang de wensen van de klant. De gemeenten die als potentiële pilots gaan fungeren zijn de gemeenten Bronckhorst en de gemeenten Utrechtse Heuvelrug.

Bronnen

Boeken:

Hoogland, Rapport over rapporteren, 5e druk.

Kempen & Keizer, Competent afstuderen en stagelopen, 3^e druk.

Van Dijk, 'Gebruik van Nederlandse Elektronische Overheidsdiensten in 2006', Universiteit Twente

Tempo Team, Antwoord[®] Functieprofielen voor het KCC, Herziene uitgave november 2008

BRW Groep en M&I/Partners, Sturen op Antwoord[®], augustus 2009

VDP/VNG/PCO, Gemeente heeft Antwoord[®], januari 2007

Internet:

<http://www.gemeente-processen.nl/>

<http://www.antwoord.nl/>

<http://www.google.nl/>

<http://www.Aenova.nl/>

<http://www.planning.nl/>

<http://www.vng.nl/>

<http://www.klantcontactcentrum.nl/>

Personen:

Dhr. Edo Nienkemper; Manager Sales en Customer Services van Aenova

Mvr. Eva van der Last; Human Resource Manager van Aenova

Bijlagen

1. Vragenlijst Enquête

1. Hebben jullie een KCC?
2. Hoever zijn jullie met het invoeren/toepassen van het KCC?
 - o Welke diensten doen jullie nu via het KCC?
 - o Wat is het groeipad? (Hoe gaat het KCC zich verder ontwikkelen)
3. Hoeveel medewerkers zijn werkzaam voor het KCC?
 - o Gaat dit aantal nog toenemen in de toekomst?
4. Hoe plannen jullie momenteel de medewerkers is?
 - o Welke software gebruiken jullie hiervoor?
 - o Hoe bevalt deze manier van inplannen?
 - o Wat mis je nog?
5. Wat zijn de belangrijkste eigenschappen waar een planningspakket voor jullie aan moet voldoen?
6. Wat zou u ervan vinden als er een planningsoplossing binnen TimEnterprise beschikbaar wordt gesteld?
7. Zou u bereid zijn de uitbreiding/optimalisering door te voeren en hier gebruik van te gaan maken, indien deze aan u verwachtingen voldoet?
8. Is er reeds een deadline (voor 2015) bekend vanuit uw organisatie, wanneer de software ten behoeve van het KCC klaar MOET zijn?
 - o Wanneer zou u dergelijke software willen invoeren?
9. Zou u nog op de hoogte gehouden willen worden met betrekking tot deze oplossing binnen TimEnterprise?

2. Steekproefberekening

Om de steekproefomvang te berekenen kan gebruik worden gemaakt van de volgende formule:

$$N = (P\%) \times (Q\%) \times (Z : e\%)^2$$

Waarbij:

N = de minimale omvang van de steekproef

P% = het percentage van de gespecificeerde categorie

Q% = het percentage dat niet tot de gespecificeerde categorie behoort

Z = de Z-waarde die bij het vereiste betrouwbaarheidsniveau hoort

E% = de vereiste foutmarge

P% en Q % geven aan welk antwoord verwacht wordt bij elke vraag. In het meest ongunstige scenario worden P en Q op 50 gesteld. Op deze manier wordt de maximale steekproefomvang berekend. De Z-waarde is 1.96, omdat er uitgegaan wordt van een betrouwbaarheidspercentage van 95%. De foutmarge is hier gesteld op 5%.

De ingevulde formule is nu als volgt: $N = 50\% \times 50\% \times (1,96 : 5\%)^2 = 384,16$

De gecorrigeerde minimale steekproef

De omvang van de steekproef is dus 384. Als je populatie minder dan 10.000 elementen bevat, kun je een kleinere steekproef gebruiken zonder dat de nauwkeurigheid wordt verminderd. Dit wordt de gecorrigeerde minimale steekproef genoemd. Deze wordt met de volgende formule berekend:

$$N' = n : (1 + (n : N))$$

Waarbij:

N' = de gecorrigeerde minimale steekproefomvang

n = de minimale steekproefomvang (zie vorige berekening)

N = de omvang van de totale populatie

De ingevulde formule is nu als volgt: $N' = 384 : (1 + (384 : 146)) = 106$

Om een betrouwbaar resultaat te krijgen zullen wij dus volgens de steekproefberekening 106 volledig ingevulde enquêtes moeten afnemen om de juiste informatie te verkrijgen.

Scenario's

Met een steekproefgrootte van	70	76 (eindresultaat)	82	106 (steekproef)
Is de foutenmarge gelijk aan	8,48 %	7,81% (eindresultaat)	7,19%	5,00% (steekproef)
Met een betrouwbaarheidsniveau van	70	79 (eindresultaat)	85	95 (steekproef)
Is de vereiste steekproefgrootte gelijk aan	63	76 (eindresultaat)	86	106 (steekproef)

3. Resultaten Enquête

1. Hebben jullie een KCC?

Ja	34
Nee	42

2. Hoever zijn jullie met het invoeren/toepassen van het KCC?

o Welke diensten doen jullie nu via het KCC?

Telefoon en Balie	24
Alle diensten	3
Alleen Balie	3
Alleen Telefoon	4

3. Hoeveel medewerkers zijn werkzaam voor het KCC?

Aantal Medewerkers KCC	Aantal gemeenten met deze hoeveelheid	Totaal medewerkers
3	2	6
4	2	8
5	3	15
6	8	48
7	5	35
8	9	72
9	6	54
10	5	50
11	6	66
12	4	48
15	7	105
16	1	16
17	2	34
18	1	18
20	5	100
21	1	21
22	1	22
25	1	25
26	1	26
35	1	35
36	1	36
40	2	80
60	2	120
	Totaal aantal Medewerkers KCC	1040
	Gemiddeld aantal Medewerkers KCC per gemeente	14.24

4. Hoe plannen jullie momenteel de medewerkers is?
- o Welke software gebruiken jullie hiervoor?

Excel	50
Vast rooster	16
Op papier	4
Eigen programma	4
Andere leverancier	2
Totaal	76

- o Hoe bevalt deze manier van inplannen?

Neemt veel tijd in beslag	5
Goed, zijn er tot nu toe tevreden mee	58
Kan beter	12
Niet te doen	1
Totaal	76

5. Wat zijn de belangrijkste eigenschappen waar een planningspakket voor jullie aan moet voldoen?

Eigenschappen	Aantal
Overzichtelijkheid	36
Eenvoudig, gebruiksvriendelijk	21
Overzicht van de aanwezigheid en beschikbaarheid van medewerkers + Overzicht van competenties en vaardigheden van de medewerkers	14
Forecast/prognose van de werkvoorraad en het aanbod	9
Signaleren knelpunten in bezetting	7
Niet tijdrovend	6
Duidelijkheid	6
Toegankelijk vanaf het internet	5
Integraal te gebruiken	4
Grote database zijn, bron van informatie verschaffen	3
Toegankelijk vanaf het internet	3
Inroosteren van werkplekken en taken	3
Overzicht van de beschikbare capaciteit	3
Zichtbaarheid Verlof	2
Het huidige systeem volstaat	2
Doorrekensystematiek	2
Urenregistratie	2
Geen idee	2
Inrichting van de tool met daarin verwerkt onze Key Performance Indicators	1
Kostenregistratie	1
Passend bij huidige software	1
Koppelbaar aan andere applicaties	1
Een koppeling met onze telefooncentrale vanwege het aanbod per interval	1
Totaal	135

6. Wat zou u ervan vinden als er een planningsoplossing binnen TimEnterprise beschikbaar wordt gesteld?

Geweldig	8
Goed idee / Handig	53
Neutraal	10
Geen behoefte aan een dergelijke oplossing	5
Totaal	76

7. Zou u bereid zijn de uitbreiding/optimalisering door te voeren en hier gebruik van te gaan maken, indien deze aan u verwachtingen voldoet?

Ja	25
Misschien	25
Nee	26
Totaal	76

Het antwoord "NEE" is gegeven om de volgende redenen:

Te klein	19
Gaan samenwerken	4
Maken geen tot weinig gebruik van TimEnterprise	2
Huidig systeem volstaat	1
Totaal	76

8. Is er reeds een deadline (voor 2015) bekend vanuit uw organisatie, wanneer de software ten behoeve van het KCC klaar moet zijn?

Nee	68
Software is al gereed	2
Ja	6
Totaal	76

9. Zou u nog op de hoogte gehouden willen worden met betrekking tot deze oplossing binnen TimEnterprise?

Ja	56
Neemt zelf contact op	1
Nee	19
Totaal	76