



College van Bestuur

Bestuursondersteuning

Aan de voorzitters van de COR en CSR UvA

c.c.: GOR UvA

Spui 21
1012 WX Amsterdam
Postbus 19268
1000 GG Amsterdam
www.uva.nl

Datum	Telefoon	Uw kenmerk
14 oktober 2019	020 525 4903	-
Contactpersoon	Bijlage	Ons kenmerk
mw. M.A. Herweijer	1	2019-092718
E-mail		
M.A.Herweijer@uva.nl		
Onderwerp		
Voortgangsrapport dienstverlening Samen Doen!		

Geachte voorzitter,

./ Hierbij ontvangt u ter informatie het voortgangsrapport dienstverlening Samen Doen! dat eerder dit jaar was aangekondigd. Deze voortgangsrapportage heeft tot doel te toetsen hoe de dienstverlening zich ontwikkelt. Dit wordt gedaan aan de hand van een eerder ontwikkeld toetsingskader met de onderdelen tevredenheid, kwaliteit en financiën. Daarnaast wordt ook specifiek ingegaan op de tevredenheid van de eigen medewerkers, omdat dit in onze optiek iets zegt in hoeverre zij tevreden zijn met de huidige samenwerking.

De diensten hebben in 2017 de opdracht gekregen om de samenwerking in de dienstverlening verder te verbeteren. De leidende gedachte is om meer samen te werken, in het belang van onze studenten en medewerkers, gedurende de gehele keten. Afgelopen periode hebben hier verschillende verbetertrajecten gelopen, waaronder 'bestellen tot betalen' en 'warm welkom nieuwe medewerkers'. Daarnaast is in verschillende ketens de samenwerking verbeterd, denk hierbij bijvoorbeeld aan digitaal toetsen.

Kijkend naar de tevredenheid over de dienstverlening, inclusief het belang van deze dienstverlening, zit op een aantal onderwerpen zeker nog verbeterpotentieel. Dit gaat met name om de cateringvoorzieningen, P&O-ondersteuning en de financiële dienstverlening. Vanuit de diensten zal in samenwerking met de collega-eenheden hier komende periode prioriteit aan worden gegeven. Ten aanzien van de tevredenheid van eigen medewerkers worden mooie resultaten bereikt, deze ligt gemiddeld hoger dan de tevredenheid binnen de UvA/HvA.

In de komende periode is het de bedoeling om de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren door per specifieke keten, op basis van metingen, goede afspraken te maken over de te realiseren verbeteringen en deze in samenspraak met de faculteiten aan te pakken. Hierdoor kan het gewenste niveau van de dienstverlening beter worden vastgelegd en kunnen de diensten sturen op het bereiken van deze kwaliteit. Op dit moment is dit alleen gedaan voor de aangepakte ketenprocessen.

Ons kenmerk
2019-092718

In overleg met FP&C is ten slotte invulling gegeven aan de pijler financiën. Deze pijler moet helpen beter inzicht te geven in de totale kosten en ontwikkeling van de dienstverlening. In samenspraak met FP&C en controllers zal dit onderdeel van de rapportage verder worden ontwikkeld en in ideale zin onderdeel worden van de bestaande P&C-cyclus.

Dit voortgangsrapport dienstverlening is een document dat jaarlijks wordt opgesteld en daarmee ook een document dat in ontwikkeling blijft. Desgewenst bespreken we graag deze rapportage met de COR/CSR.

Met vriendelijke groet,
het College van Bestuur,



prof. dr. Geert T.M. ten Dam,
voorzitter

Voortgangsrapportage dienstverlening

Dit is de eerste voortgangsrapportage conform de afspraken die gemaakt zijn in het toetsingskader. Het doel is om te kijken hoe de dienstverlening zich heeft ontwikkeld in kwaliteit, of er wordt gewerkt conform de gemaakte afspraken en of de kosten zich conform verwachting ontwikkelen. Daarnaast wordt nog specifiek aandacht gegeven aan de ervaring van de eigen medewerkers van de diensten met betrekking tot de samenwerking. Dit omdat wij ervan overtuigd zijn dat goede dienstverlening alleen met tevreden medewerkers kan worden geleverd.

De opdracht voor de diensten is in 2017 gegeven, na de bestuurlijke splitsing van de UvA en de HvA. Waar mogelijk zullen wij daarom de huidige resultaten zoveel mogelijk vergelijken met 2017, om een beeld te krijgen van de ontwikkeling in deze periode.

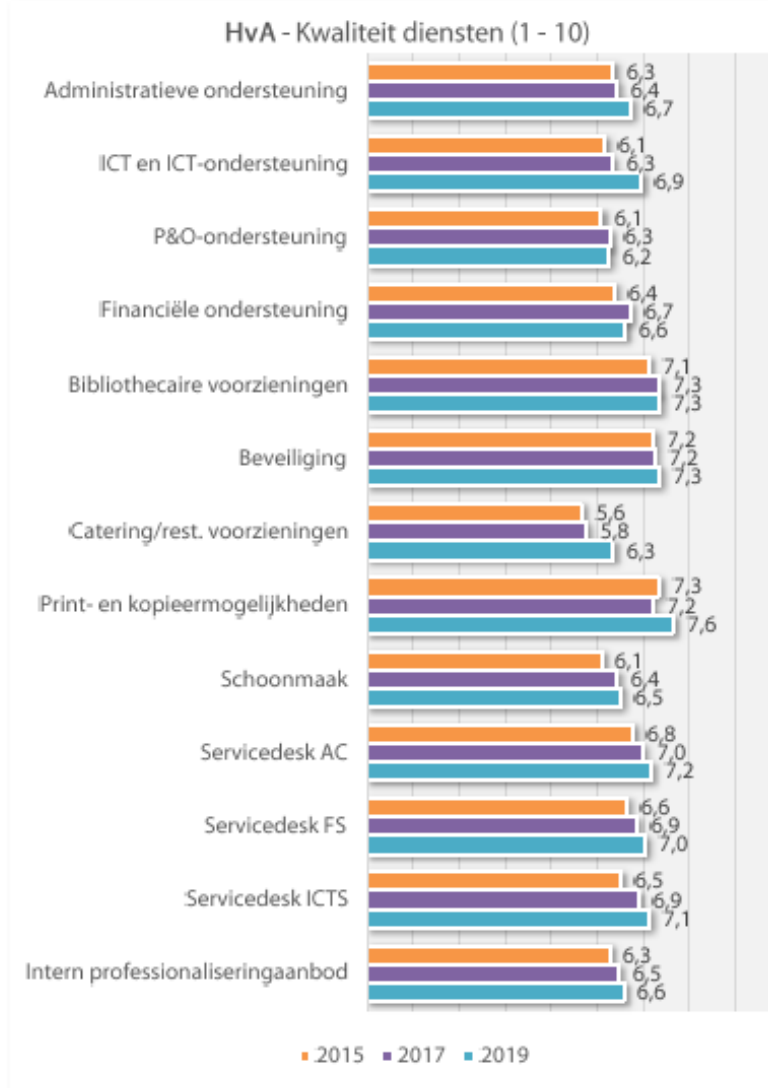
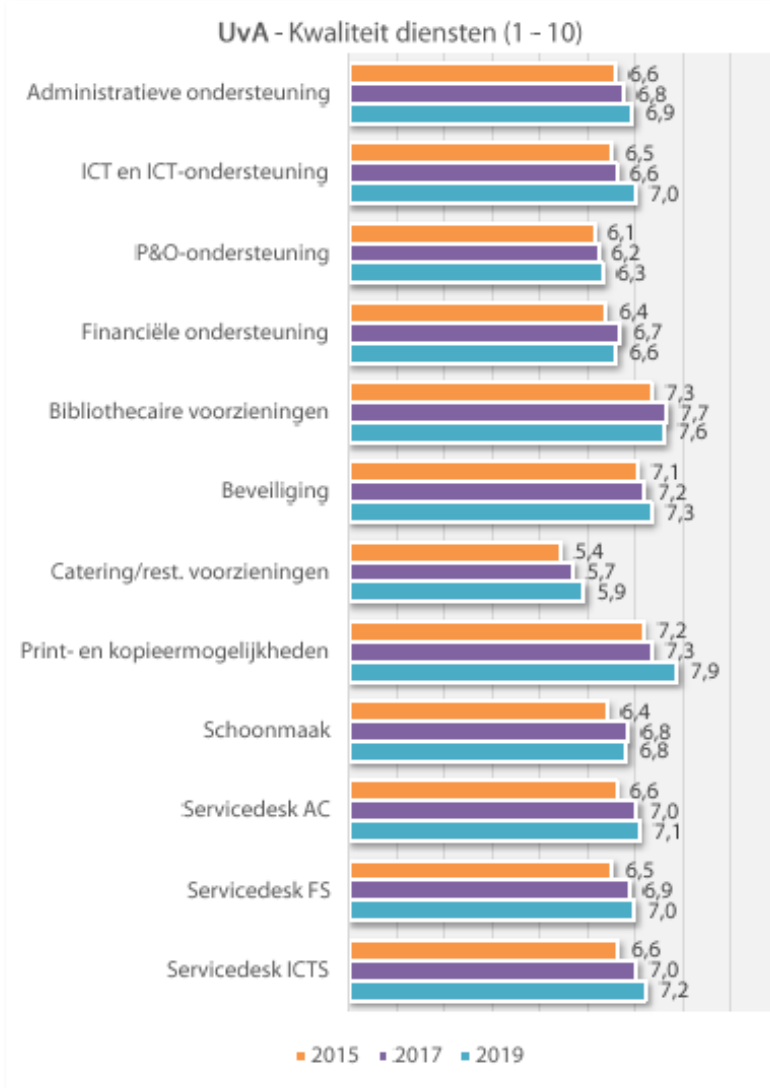
Pijler 1: wat vinden de gebruikers ervan?

Als uitgangspunt voor de tevredenheid van de dienstverlening zijn een aantal vragen uit de Nationale Student Enquête (NSE) en de medewerkerstevredenheidmonitor (MTM) genomen. Bij de NSE 2019 hebben de hogescholen besloten geen medewerking meer te verlenen, deze uitkomsten zullen dus niet gebruikt kunnen worden. De diensten zijn nu op zoek naar nieuwe manieren om deze tevredenheid te monitoren. De uitkomsten van de NSE 2019 voor universiteiten zijn naar verwachting per juli 2019 bekend. Hieronder wordt daarom nog een vergelijking gemaakt tussen de meting in 2017 en 2018. Hierin is te zien dat er minimale verschillen zitten, waarbij deze bij de UvA licht positief uitpakken, bij de HvA iets negatief. In alle gevallen geldt dat de tevredenheid schommelt rond de doelstelling van een 3,5 (7 op een tienpuntsschaal).

Vragen NSE - UvA	2017	2018	Delta
De geschiktheid van onderwijsruimtes	3,72	3,80	0,08
De geschiktheid van werkplekken	3,52	3,59	0,07
De beschikbaarheid van werkplekken	2,99	3,03	0,04
De bibliotheek/mediatheek	3,56	3,61	0,05
De ICT-faciliteiten	3,50	3,52	0,02
De digitale leeromgeving	3,52	3,54	0,02
De restauratieve voorzieningen op je instelling	-	3,48	
Vragen NSE - HvA	2017	2018	Delta
De geschiktheid van onderwijsruimtes	3,45	3,42	-0,03
De geschiktheid van werkplekken	3,27	3,25	-0,02
De beschikbaarheid van werkplekken	3,05	3,04	-0,01
De bibliotheek/mediatheek	3,55	3,54	-0,01
De ICT-faciliteiten	3,31	3,36	0,05
De digitale leeromgeving	3,25	3,42	0,17

De MTM is recent weer uitgevoerd, de relevante uitkomsten voor de dienstverlening/diensten staan op de volgende pagina's vermeld. Hierin zijn de resultaten van '15, '17 en '19 met elkaar vergeleken.

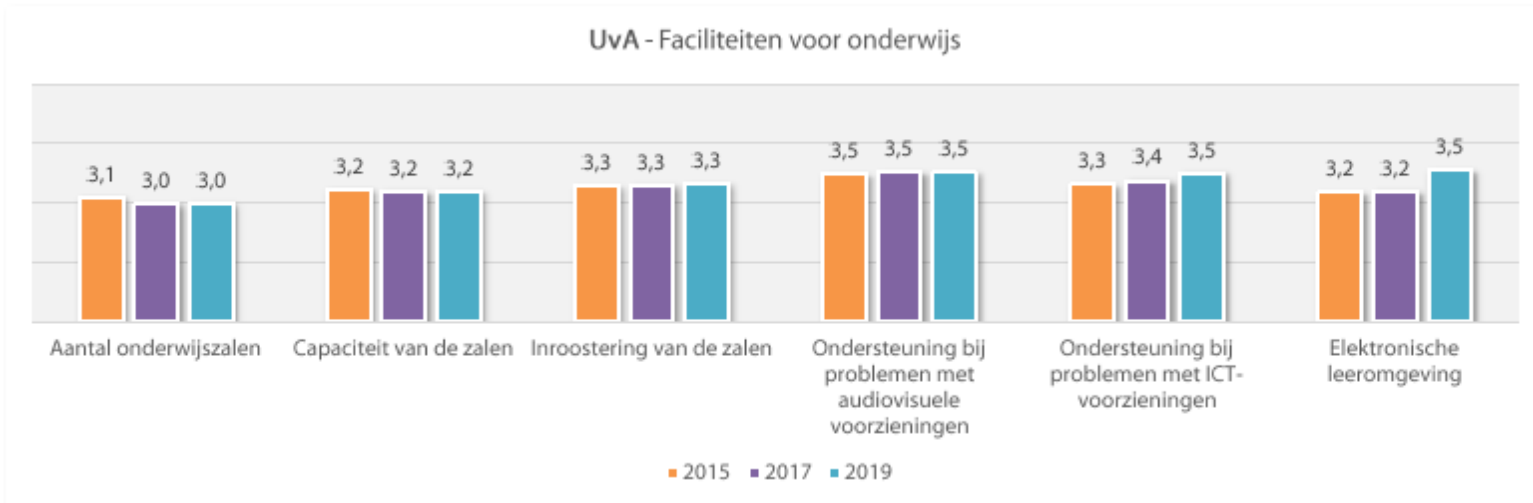
Uitkomsten medewerkers tevredenheidsmonitor – tevredenheid over dienstverlening (10-puntschaal – doelstelling 7)





Op het gebied van de tevredenheid met de dienstverlening is op bijna alle onderdelen een stijging te zien. Mooi resultaat is geboekt op de ICT en ICT-ondersteuning. Vooral omdat uit het onderzoek ook blijkt dat hier door de medewerkers een hoog belang aan wordt toegekend. De print en kopieerfaciliteiten vallen daarnaast met name positief op. Het nieuwe cateringconcept lijkt ook zijn vruchten af te werpen, vooral bij de HvA. Hier wordt nog wel vol ingezet om de verdere groei richting de 7 te bewerkstelligen. Veel aandacht is het afgelopen jaar ook gegaan naar de schoonmaakdienstverlening, er heeft een aanbesteding plaatsgevonden en de nieuwe partijen zijn per april 2019 aan de slag gegaan. Wij verwachten in de resultaten van 2021 hier een verdere verbetering te zien. De tevredenheid over de dienstverlening van de servicedesks is in de afgelopen jaren toegenomen en scoort een 7 of hoger. De tevredenheid over de bibliothecaire voorzieningen laat grosso modo een stabilisatie zien op een hoog niveau (7,3 en 7,6 voor resp HvA en UvA).

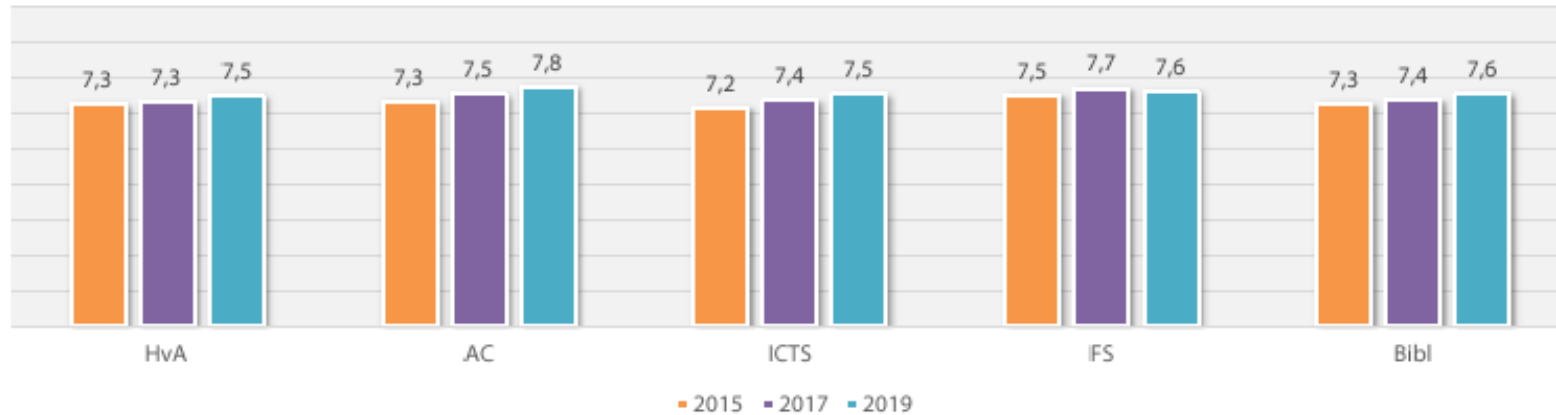
Uitkomsten medewerkers tevredenheidsmonitor – Faciliteiten voor onderwijs (5-puntschaal – doelstelling 3,5)



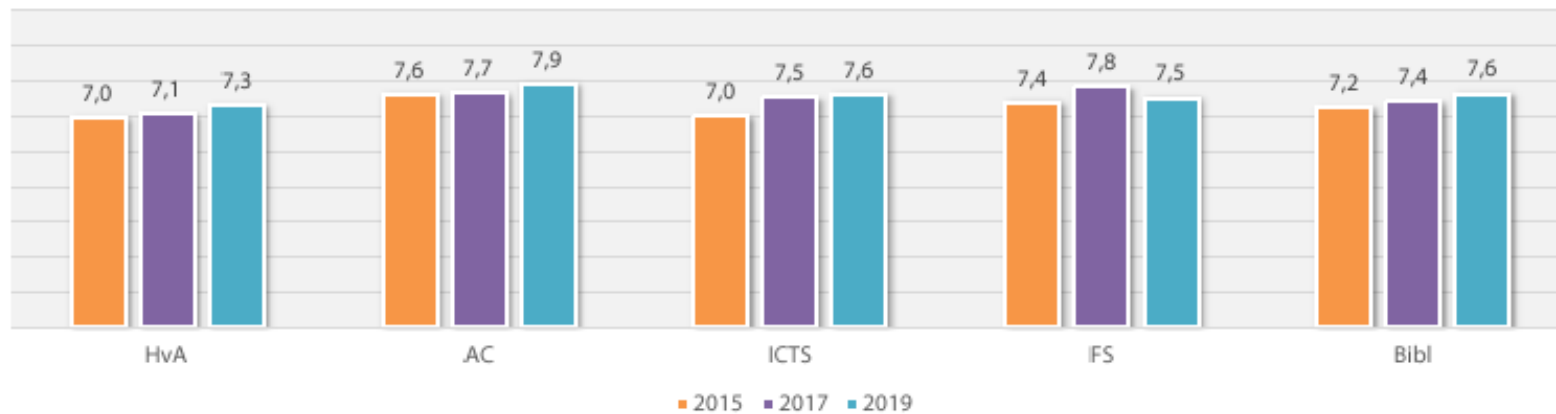
De resultaten voor de faciliteiten voor onderwijs stagneren, met uitzondering van een verbetering in de elektronische leeromgeving van de UvA. De ondersteuning ICT voorzieningen stijgt verder en is op het gewenste niveau gekomen. Aandachtspunt hierin blijft het aantal en de capaciteit van de onderwijszalen en de inroostering hiervan.

Uitkomsten medewerkers tevredenheidsmonitor – Werken bij de HVA & HVA als werkgever (10-puntschaal)

Werken bij HVA - Rapportcijfer

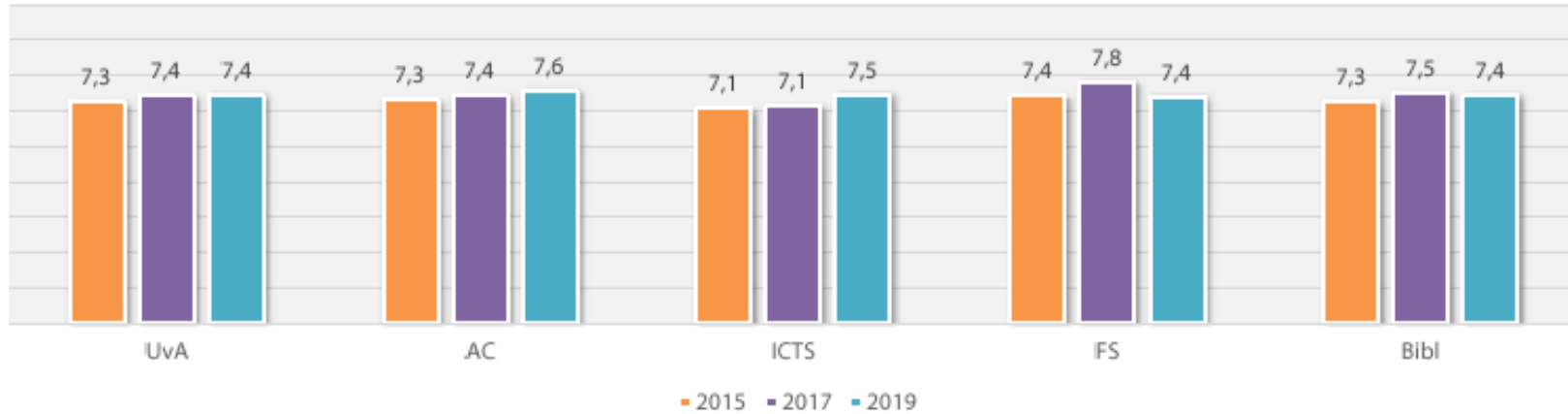


HVA als werkgever - Rapportcijfer

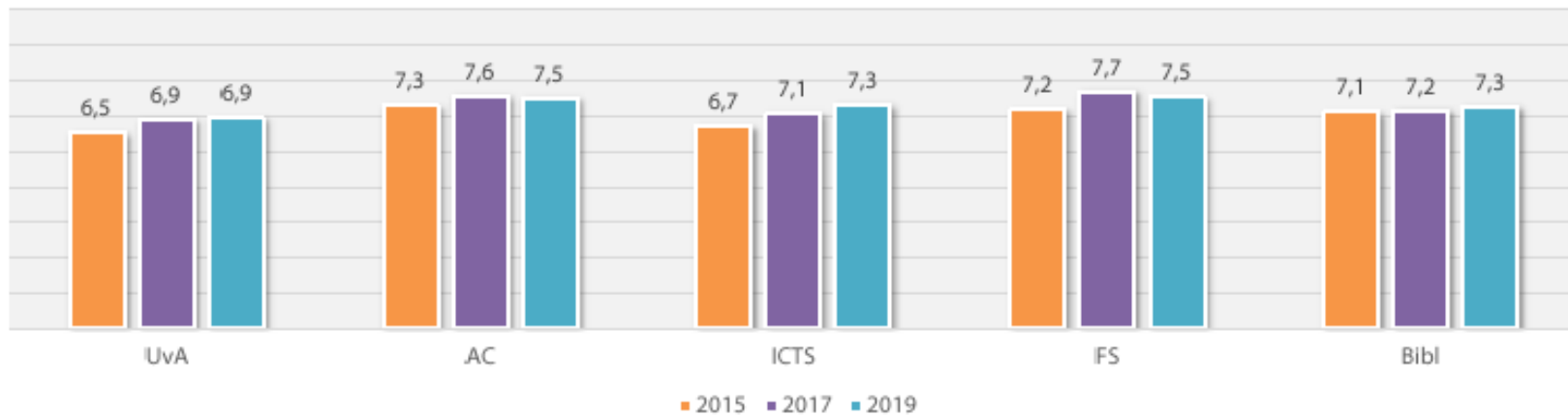


Uitkomsten medewerkers tevredenheidsmonitor – Werken bij de HVA & HvA als werkgever (10-puntschaal)

Werken bij UvA - Rapportcijfer



UvA als werkgever - Rapportcijfer



De tevredenheid over de UvA en HvA als werkgever ligt op of boven het gemiddelde van de UVA en HvA en ligt om en nabij (of zelfs boven) de 7,5. Wij zijn van mening dat dit ook een beeld geeft over de tevredenheid van de medewerkers met de samenwerking tussen de UVA en HvA. En zijn vooral blij met deze uitkomsten, omdat wij ervan overtuigd zijn dat goede dienstverlening alleen kan worden geleverd door tevreden medewerkers. In de bijlage staan nog een aantal aanvullende metingen over werkbeleving.

Pijler 2: afspraken nagekomen?

Het idee achter deze pijler is om de gemaakte afspraken voor de ketenprocessen te meten. Op dit moment is er een verbeterinitiatief afgerond, hieronder de doelen en de bijbehorende uitkomsten.

Bestellen tot betalen

Doelstelling en resultaten verbetertraject:

Doel – Bestellen tot betalen	KPI	Doel	Resultaat
1: Binnen OrderDirect moeten bestellingen soepel verlopen	% Minder fouten waardoor minder factuur uitval	80%	50% verwachting is verdere toename tot 80%
	% Bestellingen lopen foutloos door het proces	98 %	90%
	% digitale aanleveringen van de aanvragen	>95%	95%
2: Klanttevredenheid vergroten	Klanttevredenheid voor OrderDirect	>75%	Nog geen meting, wel 60% minder mail en telefoon over bestellingen. 1 ^e meting per september 2019.
3: Contact AC crediteuren en PSA/SAP beheer behouden en intensiveren.	-		Contact is verbeterd, regelmatig overleg en afstemming. Samenwerking wordt als goed ervaren.
4: Facturen worden tijdig betaald	Herinneringen reduceren met:	80%	40% ¹
	First time right registreren/boeken		
	Najagen van de budgethouders >5 dagen		
	facturen tijdig betalen	87%	87,5%
	Minder fouten	35 / maand	33 (september 2018)

Bovenstaande metingen zullen wij structureel en minimaal 1x per jaar uitvoeren zodat wij continu kunnen verbeteren.

¹ Zie 'memo eindrapport Bestellen tot Betalen'

Warm welkom nieuwe medewerkers

Voor het verbeterinitiatief warm welkom nieuwe medewerkers zijn de volgende doelstellingen vastgesteld:

1. elke nieuwe medewerker ervaart een wow-effect op de eerste werkdag bij HvA en UvA en alle faciliteiten zijn 1 dag voor de start beschikbaar. Wow staat voor opvang en ontvangst door de leidinggevende op de eerste werkdag;
2. elke nieuwe medewerker ontvangt voor de 1^e werkdag een correct arbeidscontract;
3. de leidinggevende wordt ontzorgd in de aanvraag van faciliteiten en kan in één proces van aanmelding alle faciliteiten voor een nieuwe medewerker aanvragen. Deze zijn 1 dag voor de start van de medewerker gereed en 95% is correct.

Er zijn al verschillende verbeterinitiatieven doorgevoerd die dit mogelijk moeten maken, daarnaast staan ook nog een aantal acties op stapel (zie hiervoor ook de in het BVO besproken rapportage). Dit heeft al tot effect dat de registratie in SAP vaker sneller en beter gaat en dat de daarmee samenhangende producten (account, mail, kaart) vaker tijdig aanwezig zijn. Dit traject wordt nog verder vervolgd en in 2019 afgerond. Bij de afronding (en daarna) zullen er metingen plaatsvinden om dit te blijven monitoren en continu te kunnen verbeteren.

Voor het meten van de verdere kwaliteit van de dienstverlening zal per ketenproces of type dienstverlening afspraken moeten worden gemaakt over de gewenste kwaliteit. Dit zal de komende periode steeds verder worden uitgebreid en is een onderdeel van gesprek tussen opdrachtgever en –nemer. Wel is het goed om te noemen dat wij van mening zijn dat de kwaliteit van de dienstverlening voor een groot deel ook meetbaar is via de tevredenheid van de dienstverlening, daardoor hebben wij (via pijler 1) al een redelijk goed beeld van de kwaliteit.

Warm welkom nieuwe studenten

Een vergelijkbaar verbetertraject is gestart om de inschrijving van nieuwe studenten soepeler te laten verlopen. De opdracht hierbij luidde als volgt:

Kom tot een transparant overzicht waarin voor zowel student als medewerker inzichtelijk wordt gemaakt wat de status van inschrijving is. Ingrediënten daarbij:

1. voor de student moet helder zijn waar hij of zij haar actuele status kan raadplegen;
2. informatie verzonden aan studenten moet passend, toereikend en niet onnodig zijn.

Aan het begin van dit traject heeft een meting plaatsgevonden (inschrijving 2018-2019), deze meting zal worden herhaald bij de komende inschrijf periode.

De opdracht is uitgevoerd in samenwerking vanuit het SOL. Aan alle facetten van de opdracht is aandacht besteed: een dashboard is ontwikkeld waarbij vooral ook aandacht is voor status inschrijving. Daarnaast wordt de communicatie naar (aankomende) studenten aangepast, waarbij uiteraard een verwijzing naar het dashboard een belangrijk onderdeel is. Tevens wordt onderzocht op welke wijze het dashboard verder kan worden uitgebreid met voor de (aankomende) student relevante informatie

Pijler 3: wat kost het?

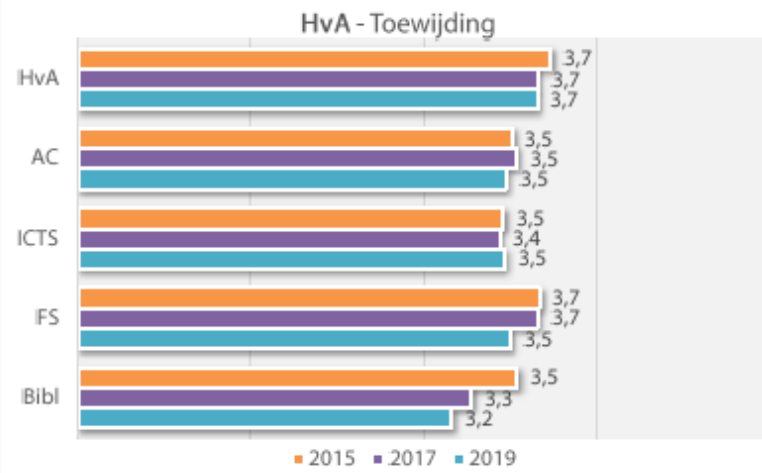
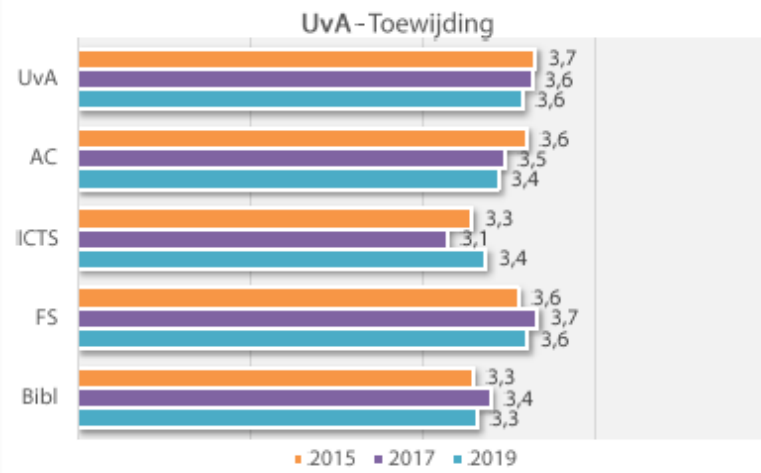
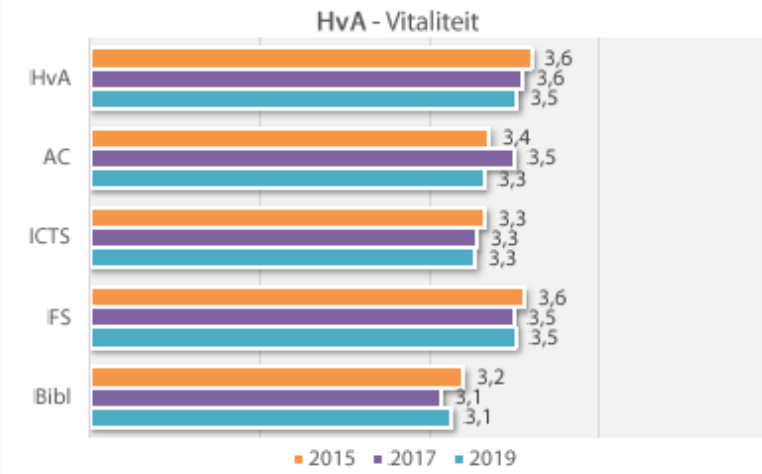
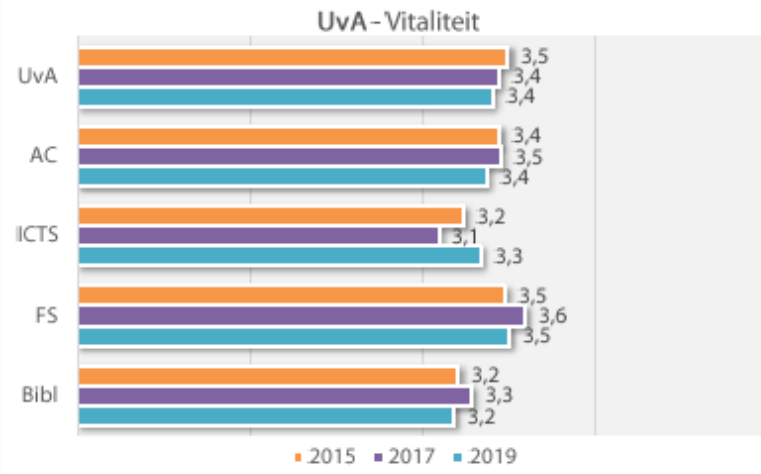
Deze pijler geeft de ontwikkeling van de kosten van de dienstverlening. Kosten voor dienstverlening worden niet alleen bij de diensten gemaakt. Omdat ketenprocessen en vooral de bijbehorende kosten nog niet goed in kaart zijn gebracht, is er bij deze pijler voor gekozen om de gerealiseerde directe kosten van de diensten als uitgangspunt te nemen. En deze dan te corrigeren voor verschuivingen en voor nieuwe (geaccordeerde) dienstverlening. Omdat getallen alleen niet voldoende zeggen relateren wij deze bedragen aan de ontwikkeling van de omvang van de UvA en HvA (totale baten) en aan de ontwikkeling van de studentenaantallen.

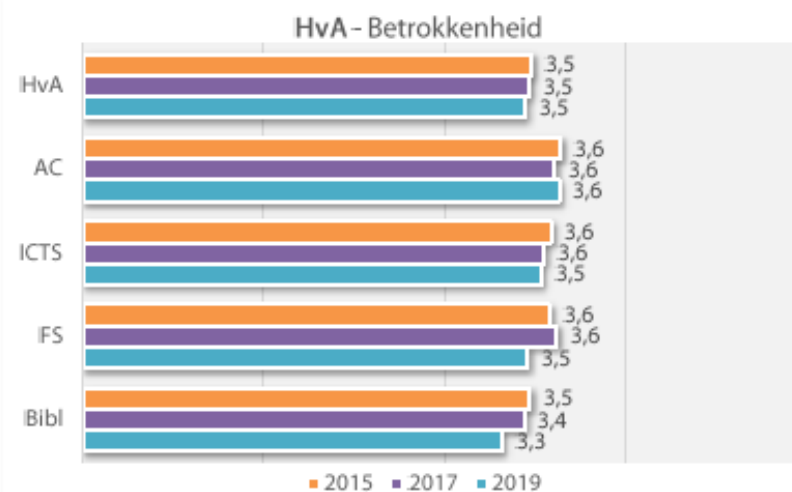
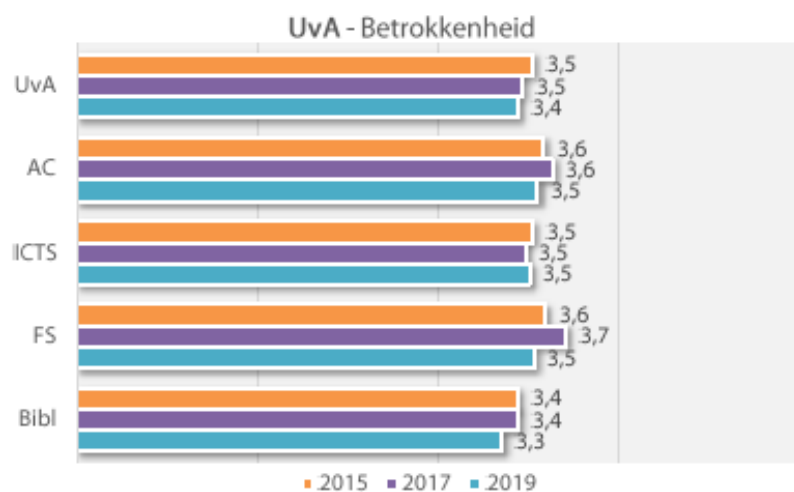
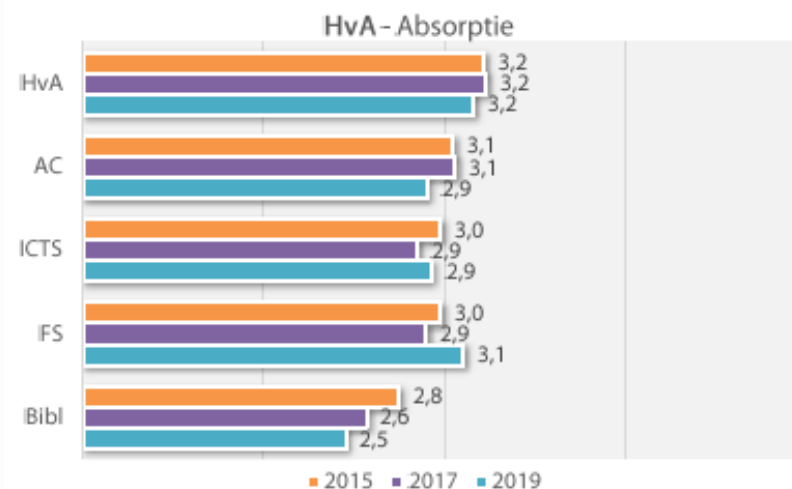
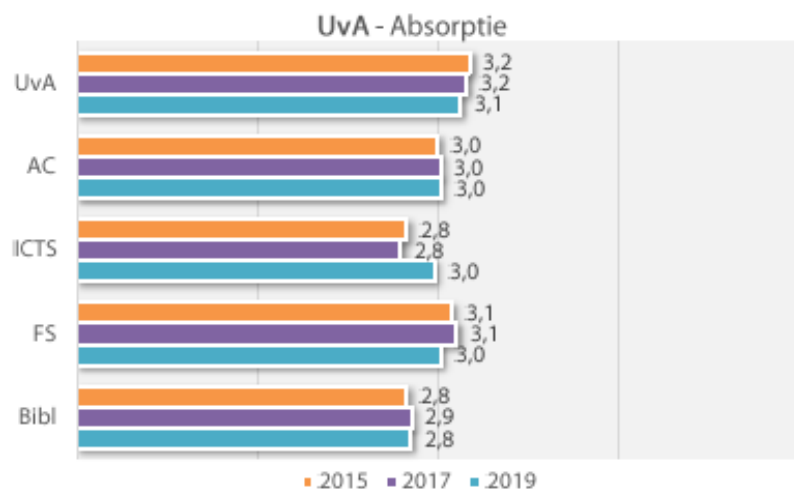
Bij de UvA is te zien dat de ontwikkeling van de kosten van de dienstverlening min of meer gelijk loopt met de ontwikkeling van de studentenaantallen en de omvang van de baten van de UvA. Hier is een kleine daling zichtbaar (ongeveer 1%).

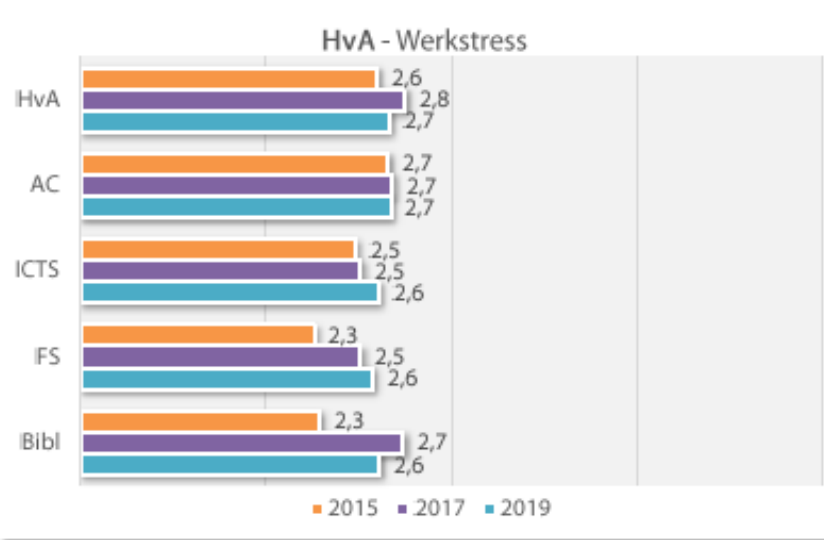
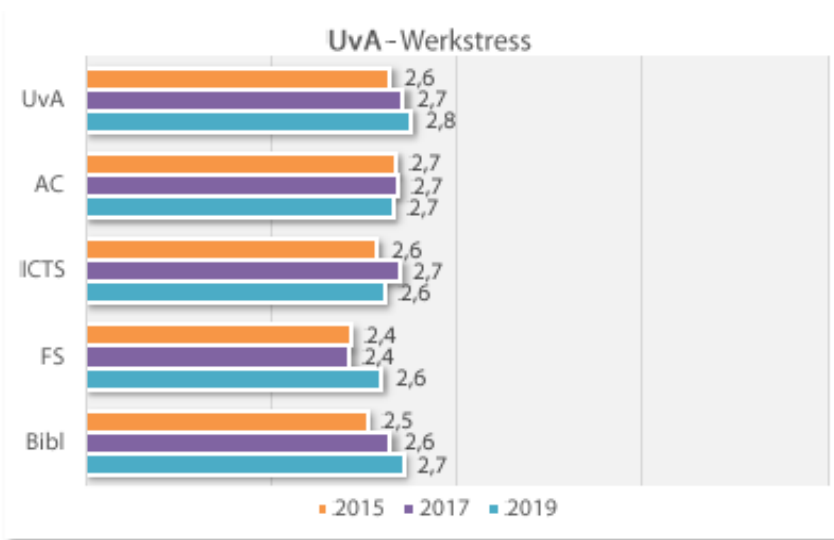
De getallen voor de HvA zijn gecorrigeerd voor het feit dat de vastgoedcomponent niet langer deel uitmaakt van de dienstverlening van FS. Gecorrigeerd hiervoor is te zien dat er een kleine toename is in het deel van de omzet van de HvA dat wordt besteed aan de dienstverlening (van 14,3% naar 14,7%). Dit geldt ook voor de kosten van de dienstverlening. Deze toename zit in de IT gerelateerde kosten van de dienstverlening. Dit gaat onder andere om de kosten voor de upgrade naar Windows 10, transitie naar nieuwe aanbieder mobiele telefonie en het intensiveren van de IT beveiliging.

Universiteit van Amsterdam	2017					2018				
	FS (incl. EB)	ICTS	AC	UB	TOTAAL	FS (incl. EB)	ICTS	AC	UB	TOTAAL
Externe baten	-5.388	-2.687	-2.348	-2.785	-13.207	-5.617	-5.011	-2.330	-2.388	-15.345
Personele lasten	8.219	15.843	9.298	12.138	45.498	9.748	17.711	9.339	12.616	49.414
Overige lasten	3.854	9.344	1.862	8.690	23.750	4.040	11.643	1.805	8.461	25.949
Huisvestingslasten	21.485	8	0	124	21.617	20.873	33	3	137	21.046
Afschrijvingen	2.443	3.915	-	525	6.883	2.577	3.593	-	551	6.722
Subsidies en overdrachten	37	448	5	51	541	133	523	2	71	728
TOTAAL	30.648	26.871	8.818	18.744	85.082	31.753	28.492	8.819	19.448	88.512
Omvang baten UvA					607.860					637.804
Percentage	5,0%	4,4%	1,5%	3,1%	14,0%	5,0%	4,5%	1,4%	3,0%	13,9%
Kosten per student					€ 2.608					€ 2.598
Hogeschool van Amsterdam	Realisatie 2017					Realisatie 2018				
	FS	ICTS	AC	HB	Totaal	FS	ICTS	AC	HB	Totaal
Externe baten	-3.623	-1.114	-1.760	-273	-6.769	-2.910	-1.023	-1.756	-232	-5.920
Personeelskosten	9.024	10.499	7.194	3.055	29.772	9.662	11.829	7.146	3.000	31.637
Exploitatiekosten	3.271	7.202	853	1.973	13.299	3.564	8.721	886	1.819	14.991
Huivestingskosten	14.977	8	0	23	15.010	11.305	2	0	7	11.315
Afschrijvingen	3.914	2.284	964	113	7.276	3.469	2.304	964	132	6.869
TOTAAL	27.563	18.880	7.253	4.891	58.587	25.091	21.834	7.241	4.726	58.891
Ontrafeling FS en Vastgoed	-3.322									
TOTAAL (genormaliseerd)	24.241	18.880	7.253	4.891	55.265	25.091	21.834	7.241	4.726	58.891
Omvang baten HvA					385.700					401.900
Percentage	6,3%	4,9%	1,9%	1,3%	14,3%	6,2%	5,4%	1,8%	1,2%	14,7%
Kosten per student					€ 1.184					€ 1.295

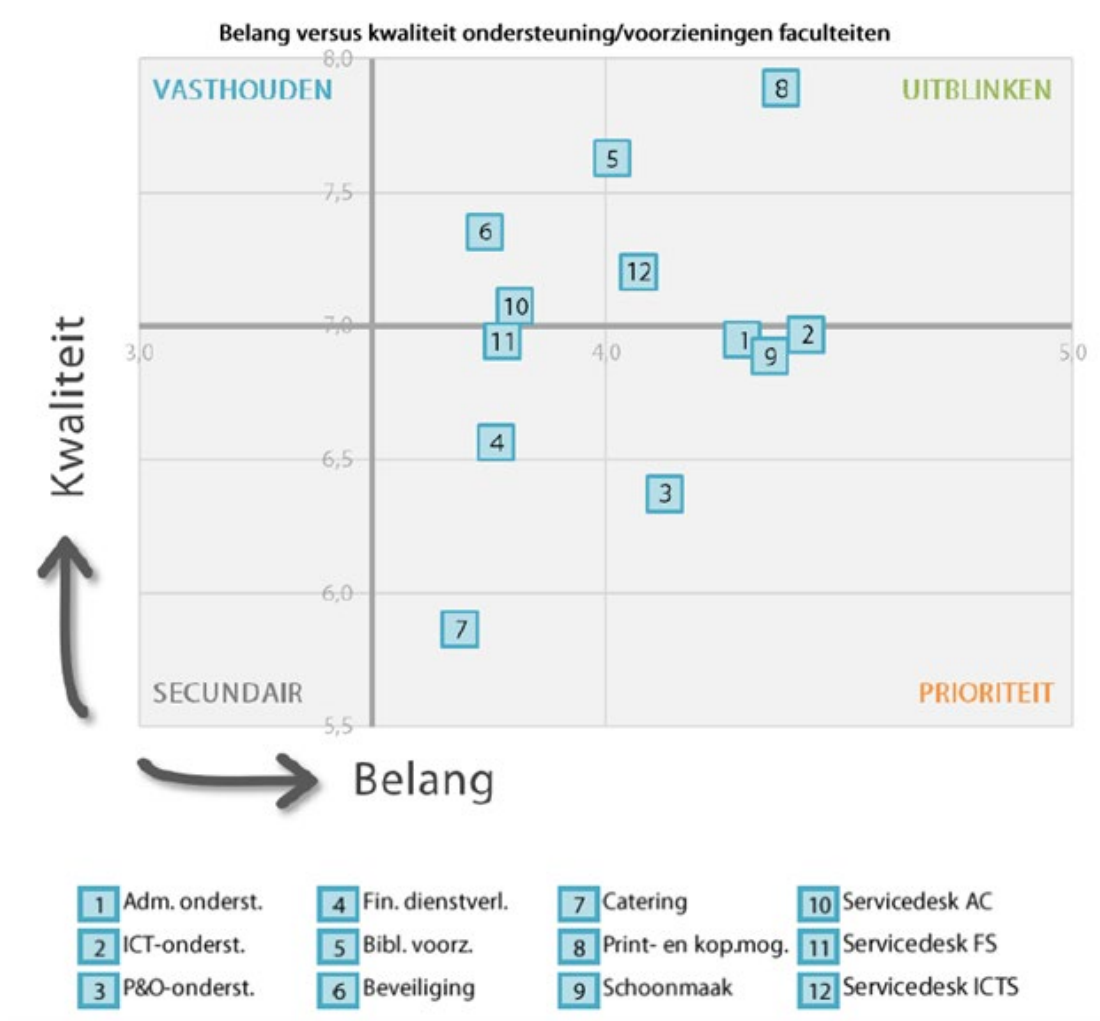
BIJLAGE 1 – OVERIGE UITKOMSTEN WERKBELEVING MTM







BIJLAGE 2 - MTM BELANG VS. KWALITEIT DIENSTVERLENING – INTERNE DIENSTVERLENING



Dit overzicht geeft de tevredenheidsscores weer ten opzichte van het door de medewerkers aangegeven belang. Hieruit blijkt dat de drie aandachtspunten Catering, de P&O-ondersteuning en de financiële dienstverlening zijn.