



2^e financiële afwijkingenrapportage 2022

ROGRAMMA/ TAAKVELD

Bestuur en dienstverlening

- Bestuur
- Burgerzaken

Onderwerp: Externe inhuur Burgerzaken, Telefonie en Receptie

Betreft :Fcl/Ecl 59990308 / 35100

Oorzaak afwijking:

De wens vanuit het bestuur is dat er voldoende, maar ook constante dienstverlening plaatsvindt.

Bij Team Telefonie & Receptie en Burgerzaken (frontoffice) is, feitelijk sinds de herindeling, sprake van formatietekort. Dit komt mede doordat er sinds 1 januari 2022 wijzigingen in beleid zijn doorgevoerd voor wat betreft de kwaliteit van de dienstverlening.

Denk hierbij aan een dubbele bezetting van de receptielocaties Uden en Zeeland, een gewenste dubbele bezetting aan de receptie Uden, maar zeker ook aan het verruimen van de openingstijden van zowel locatie Uden als locatie Zeeland (deze zou immers gesloten worden, wat nu niet het geval is). Er is in de formatieberekening, voorafgaand aan de herindeling, géén rekening gehouden met een uitbreiding van deze openingstijden. Daarnaast is er onvoldoende rekening gehouden met de bezetting van de receptie Uden gedurende de avondstellingen (dinsdag en donderdag van 17.00 tot 20.00 uur). Deze wordt momenteel niet bemenst.

Daarnaast spelen de vraagstukken Sociaal Domein (energietoeslag), de komst van de Oekraïners, de frequente storingen met het telefoonsysteem Anywhere, de onduidelijkheid welke taken bij welke medewerkers zijn belegd ("Wie is Wie"), de onbereikbaarheid van collega's, de beperkte inzetbaarheid



van oproepkrachten (Flexpool) en het langdurig ziekteverzuim binnen het team een grote rol in het tekort in formatie.

Daarom is er in 2022 veel externe inhuur noodzakelijk geweest.

Daarnaast is in september 2022 via een directie-advies een tijdelijke formatie-uitbreiding geaccordeerd miv 1-20-2022 tot 1-3-2023. Derhalve wordt voor zowel 2022 als 2023 een melding gemaakt.

Incidenteel / structureel

Incidenteel / **structureel** UITGAVEN

(in euro's)

2022	2023	2024	2025	2026
N 209.000	N 71.000			

Incidenteel / structureel INKOMSTEN

(in euro's)

2022	2023	2024	2025	2026