[redacted]

Van: [redacted]
Verzonden: donderdag 8 februari 2018 11:35
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: MBA verbetergroep

Goedemorgen [redacted]

Hierbij een paar bevindingen en adviezen voor het MBA.

- Af en toe is er het eerste uur, tijdens de pauze en het laatste uur maar één persoon aanwezig. Tijdens het laatste uur zijn op enkele dagen de overige medewerkers van HHS al naar huis zodat er dan niemand even de telefoon kan bewaken bij bijvoorbeeld toiletbezoek.

- Wordt alles wel geregistreerd? Bijvoorbeeld bij doorschakeling of digitale meldingen.

- In de huidige situatie zijn drie personen voor het MBA teveel.
  Alleen op de piekdagen (veel meldingen) is drie personen wel raadzaam.
  Op deze piekdagen niet meerdere medewerkers van één werksoort (bijv. Activering, Witte Signalen, etc.) inroosteren vanwege de doorstroom van reguliere werkzaamheden

- Omdat post retour toegevoegd is aan het MBA misschien het huidige aantal van drie personen wel handhaven. Voor post retour ook een rooster maken zodat een ieder waarschijnlijk eens in de twee weken aan de beurt is. Deze medewerker is dan tevens back-up voor de digitale meldingen.

- Digitale meldingen laten doen door medewerkers die door persoonlijke omstandigheden (andere werkplek of thuis) niet op de locatie van het MBA aanwezig kunnen zijn. Zij kunnen dan ook de back-up zijn voor de telefonische meldingen (doorschakelen) bij onvoorziene onderbezetting bij het MBA.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker Vooronderzoek
Handhavingssignalen

Cluster Sociaal - RVE Inkomen
Gemeente Amsterdam

T [redacted]

Jan van Galenstraat 323
1056CH Amsterdam
www.amsterdam.nl/werk-inkomen

Werkdagen: [redacted]

Van: [redacted]
Verzonden: dinsdag 30 januari 2018 16:33
Aan: [redacted]
CC: [redacted]
Onderwerp: FW: MBA verbetergroep

Hallo collega's

De verbetergroep MBA is vanmiddag gestart met de opdracht het MBA proces te herzien.
Wij hebben een opdrachtbrief van Karen ontvangen om een nieuw werkproces te ontwikkelen waarbij de inzet van de medewerkers aansluit bij de vraag van de melder.
Om de eerste 2 onderzoeksvragen te beantwoorden, hebben wij jullie hulp nodig.
Het betreft de volgende 2 vragen:

- Hoeveel meldingen komen er dagelijks binnen? Dit willen wij de komende 2 weken nauwkeurig meten. Wij willen vragen of jullie dit allemaal willen bijhouden op het whiteboard op het MBA.
  Op maandag wordt er een foto gemaakt van het bord door Constance en het bord wordt dan gewist. Ook de collega's die op afstand werken voor het MBA. (telefonisch doorgeschakeld, en digitaal)..
- Wat wij ook gaan onderzoeken is de bezetting per dag tussen 09.00 tot 17.00 uur. Waar lopen jullie tegen aan voor wat betreft de vroege en de late telefoondienst.

Willen jullie je input mailen naar [redacted] voor dinsdag 13 februari 2018.

Alvast hartelijk bedankt,
Namens, [redacted].

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker Vooronderzoek Controle

Gemeente Amsterdam

Cluster Sociaal, RVE Inkomen
Team Handhaving Signalen
Bezoekadres: Jan van Galenstraat 323
1056CH Amsterdam
Telefoon [redacted]

E-mail [redacted]
Internet www.amsterdam.nl/werk-en inkomen

Werkdagen: [redacted]