



**Centrale Ondernemingsraad**

**COR-secretariaat**

College van Bestuur van de Universiteit van Amsterdam  
Mw. prof. dr. G.T.M. ten Dam  
Spui 21  
1012 WX Amsterdam

Spui 21  
1012 WX Amsterdam  
Postbus 19268  
1000 GG Amsterdam

T 020 525 6955  
E-mail: cor@uva.nl

Datum  
17 mei 2017  
Contactpersoon  
E.B.I. Moors

Telefoon  
020 525 6955  
Bijlagen  
-

Uw kenmerk  
2015cu1182  
Ons kenmerk  
cor17/u025

Onderwerp  
Adviesaanvraag kernafspraken diensten/gemeenschappelijke dienstverlenende eenheden

Geacht College,

In de behandeling van de adviesaanvraag is de COR aangelopen tegen een afwijkende vorm van de kernafspraken. De facultaire kernafspraken hebben een duidelijke paragraaf over de onderwijs- en onderzoeksdoelen, de diensten hebben een jaarplan schema waarin deze doelen niet zonder meer zijn af te leiden. Het schema dat het jaarplan vorm geeft is een interessant overzicht maar voor advies over de kernafspraken is het van geringe waarde. De Producten en diensten catalogus (PDC) die een overzicht biedt van alle dienstverleningsovereenkomsten (DVO of SLA) geeft wel inzicht in onderdelen van de ketens die onderwijs en onderzoek ondersteunen. Het Besturingsmodel (par. 5.5) geeft een inbedding van deze schakels in de organisatie, de KPI's geven een mogelijk verband met de doelen van het Instellingsplan.

Een ander aspect dat door de afwijkende vorm voor uitleg van de kernafspraken en door het gebruik van eigen middelen om de organisatie te bewaken worden benadrukt, is dat de dienstverlenende eenheden een eigen aard hebben die van de rest van de universiteit lijkt te moeten worden afgescheiden. Om deze afstand te overbruggen stelt de COR de vraag of zo'n schema niet ook bij de faculteiten in gebruik zou moeten worden genomen.

De personele doelstelling voor de diensten waar de COR eerst naar kijkt, is dan de professionalisering als zorg voor goede kwaliteit van dienstverlening en verder naar de jaargesprekken als minste van de zuilen voor goed beheer van personeelszaken. Wat betreft de professionalisering besteedt de UvA een goed budget voor de scholing van haar personeel, ook bij de diensten. Voor de kwaliteit van dienstverlening worden bij de diensten de tevredenheidscijfers opgenomen als doelen, de COR zou hiervoor een verfijning willen voorstellen om niet een hard cijfer, zoals een 7, als de te behalen norm te hanteren maar dit cijfer in een gerubriceerde vorm te laten opbouwen. Dit zal het cijfer inhoudelijk bespreekbaar maken en het zal de discussie verleggen naar de waarde van de bestanddelen van de cijferbepaling. Dit zal voor het bestuur niet alleen inzichtelijk maken welke onderdelen van de dienstverlening goed lopen en welke verbetering behoeven maar door hun toegekende gewicht ook de urgentie voor zulke verbetering.

Hetzelfde format van de kernafspraken voor de verschillende diensten laat bij sommige diensten een standaard waarde zien en niet een te bereiken doel. Dat het doel al gehaald is, zou voor de bestuurder aanleiding moeten zijn om uit te leggen waarom dit organisatieonderdeel niet verder hoeft te verbeteren. Aangezien de afspraken om dienstverlenende eenheden gaat, kan de COR er begrip voor

Ons kenmerk  
cor17/u025

opbrengen dat inspanning zoveel mogelijk beperkt blijft tot waarde toevoeging voor de primaire processen.

AC en FS laten in hun PDC niet zien hoe de tarieven zijn gesteld, waar ICTS wel een KPI hiervoor heeft staan. Transparantie in de bespreking van de dienstverlening zou hiermee bevorderd worden.

Het komt wat vreemd over dat FS een KPI krijgt voor bezettingsgraad van de onderwijszalen, waar het discutabel is de verantwoordelijkheid daarvan eenzijdig bij FS te beleggen omdat de onderwijsgevers daar ook hun eigen rol in spelen. De COR is bekend met het probleem van de zaalbezetting, maar ziet niet hoe de dienstverlener probleemeigenaar ervan gemaakt kan worden zonder in de onderwijsvrijheid of -verantwoordelijkheid van de faculteiten te treden. Deze prestatie indicator verdient kritiek en het advies van de COR is om hier een ander besturingsmiddel voor te gebruiken.

Bij de Bibliotheek wordt een integratie UvA-HvA in de organisatie van de dienst betracht waar de COR uit deze dienst signalen heeft ontvangen dat de genomen maatregelen juist de dienstverlening in een onttakeling hebben gebracht. Voor de vier gecombineerde diensten, zoals dat deel van de samenwerking sinds kort wordt genoemd, zal in een revisie van de kernafspraken aandacht aan deze combinatie of samenwerking moeten worden besteed: is de samenwerking in de diensten voor beide instellingen UvA en HvA niet een aparte kernafpraak waard?

Verder betreurt de COR de insteek dat de bibliotheken in personeel verkleind lijkt te moeten worden. De vraag is in hoeverre dit een taakverzwaring voor de docenten en de onderzoekers met zich meebrengt.

Studenten Services had een punt over internationalisering mogen opnemen in aansluiting op het betreffende punt in de kwaliteitszorg van Onderwijs uit het IP en natuurlijk het strategische thema met die naam.

Het is verontrustend om bij Studenten Services in het Jaarplan onder Management van Medewerkers (3) als eerste te lezen dat de student het uitgangspunt is, even verontrustend om bij de bibliotheek te lezen dat de klant uitgangspunt is – AC, FS en ICTS hebben een personeelsvriendelijker begin van hun managementlijst gemaakt. BAU maakt met "servicegericht werken" het knelpunt duidelijk: het uitgangspunt van dienstverlening is de student of de klant, voor management van medewerkers mag verwacht worden dat het personeel het uitgangspunt is.

De KPI's van Bureau Alumnirelaties en Universiteitsfonds volgen het format van alle kernafspraken maar het is vertekenend om te lezen dat 70-80% van het personeel specifieke programma's volgt waar het bureau minder dan 20 medewerkers telt, hier zouden gewone aantallen opgegeven moeten worden. Zo is het onduidelijk hoe jaarlijkse percentages worden opgevoerd maar als norm een monitor wordt gesteld, die alleen in 2020 zal worden gehouden. Het suggereert ontwikkeling waar de bestuurder niet op aan kan.

Met vriendelijke groet,



Breannán Ó Nualláin,  
Voorzitter



Cees Kleverlaan,  
Vicevoorzitter