PINK

CASE Gemeente Uithoorn

# ‘Pink Elephant gaf ons met name vertrouwen op twee punten: continuïteit en beschikbaarheid van de juiste mensen.’

Expect more.
Expect Pink.

start

# Gemeente Uithoorn

Uithoorn is een veelzijdige gemeente aan de rand van het Groene Hart, in de nabijheid van Amsterdam, Schiphol en de Bloemenveiling Aalsmeer. Bedrijfsterreinen en winkelcentra zijn in (her)ontwikkeling en de dorpskern wordt opgewaardeerd. De gemeente, met ruim 28.000 inwoners, presenteert zich als aantrekkelijk om te wonen en te werken. Naast de uitbreiding van het digitale loket, zorgt ook de modernisering van de 250 werkplekken in het gemeentehuis voor drukte op de ICT-afdeling. Cruciaal is vooral een goed bemande servicedesk, zodat even-tueleproblemen snel en effectief worden aangepakt. Uithoorn doet daarvoor een beroep op Pink Elephant. Niet tevergeefs.

## Feiten in het kort

Bedrijf

**Gemeente Uithoorn**

Werknemers

**250**

Branche

**Overheid**

Activiteiten

**Logistiek, financiën en customer service**

Geleverde oplossing

**Inhuur werkverdeler en systeembeheerder**

Detachering

‘Wij vinden het belangrijk dat de medewerkers elkaars werkzaamheden kunnen overnemen’

Rene Weber,
Verantwoordelijke Shared Servicedesk | Gemeente Uithoorn

# De uitdaging voor Gemeente Uithoorn

## Continuïteit vs ambitie

Rene Weber is als plaatsvervangend coördinator van het cluster Informatie en Dienstverlening verantwoordelijk voor de shared servicedesk. Die servicedesk bestaat uit werknemers van de Gemeente Uithoorn en ingehuurde medewerkers. 'We hadden een leverancier die enkele functies van de servicedesk invulde en projecten voor zijn rekening nam', vertelt Weber. 'We merkten dat zij goed waren in dat projectendeel, maar wel moeite hadden om de servicedeskwerkzaamheden structureel in te vullen. De ambitie van deze servicedeskmedewerkers lag vaak op de korte termijn al bij systeem-en netwerkbeheer en bij projecten waarbij de continuïteit in gevaar kwam. Terwijl wij juist behoefte hadden aan zekerheid.'

Een logische hulpvraag voor een gemeente, want als de servicedeskwerkzaamheden niet gestroomlijnd verlopen, staat de primaire taak, de dienstverlening aan burgers op de tocht. Via via kwam de gemeente in contact met Pink Elephant. Weber: 'We hebben vervolgens ook andere partijen gesproken, maar Pink Elephant gaf ons met name vertrouwen op twee punten: continuïteit en beschikbaarheid van de juiste mensen. We zochten namelijk allround medewerkers.'

## Elkaars werkzaamheden overnemen

Uithoorns servicedesk bestaat uit twee facilitaire medewerkers, één systeembeheerder, één servicedeskmedewerker en één servicedeskmedewerker/systeembeheerder die de werkzaamheden van de servicedesk verdeelt en bewaakt. Deze werkverdeler en de systeembeheerder betrekt Uithoorn via Pink Elephant. Weber verduidelijkt wat hij met allround bedoelt: 'Wij vinden het belangrijk dat de medewerkers elkaars werkzaamheden kunnen overnemen. Dat gaat nu heel goed, ze worden op handen gedragen.'

Als extra zekerheid vroeg Uithoorn Pink Elephant om een achtervang. 'Als er iemand op vakantie is, kunnen zijn werkzaamheden door de anderen worden overgenomen. Daarnaast zorgt Pink Elephant op zo'n moment ook voor een goede vervanger. Zij zorgen dat die is opgeleid in onze omgeving, en nemen het inwerken voor hun rekening. Die continuïteitsgarantie is voor ons erg prettig. Als ik morgen mijn accountmanager bel voor extra mankracht is dat geen enkel probleem.'

## Continuïteit niet in gevaar

Dat Uithoorn niet alle servicedeskmedewerkers zelf in dienst neemt, is een beslissing van enkele jaren terug. Weber: ‘Destijds was het lastig mensen binnen te houden. Vandaar dat we besloten ze in te huren. Bijkomend voordeel is dat we niet zelf steeds de werving en selectie hoeven te doen. Natuurlijk sprak de prijsstelling van Pink Elephant ons aan, maar ze gaven ons ook het vertrouwen dat ze kunnen waarmaken wat ze zeggen. Cruciaal was de opmerking dat zij mensen selecteren die helpdeskwerk ook daadwerkelijk leuk vinden.’

Maar het meest bepalend bij de keuze voor Pink Elephant was toch wel de klik die er was, vindt Weber. ‘Het voelde meteen goed. En dat bleek ook wel, want Pink Elephant zorgt er bij de selectie voor dat er een echte match is tussen de medewerker die ze voorstellen en onze organisatie. We hebben wel eens iemand voor de achtervangfunctie gehad die niet in onze cultuur bleek te passen. Dat heb ik toen aangegeven bij Pink Elephant en ze hebben het keurig opgelost. De opvolger die nu bij ons werkt, past heel goed in ons team. Dat waardeer ik in een partner: het probleem niet uit de weg gaan maar direct benoemen en daadkrachtig oplossen.’

## Meerwaarde

Weber kan deze vorm van dienstverlening niet zonder meer aanbevelen aan andere organisaties. ‘Of het een nuttige constructie is, is organisatieafhankelijk en vaak ook een kostenafweging. Maar als je die keuze gemaakt hebt, kan ik Pink Elephant blind aanraden. Een ander sterk punt vind ik dat ze ontzettend goed samenwerken met onze oude leverancier die hier nog steeds projecten doet. Dat heb ik wel eens anders meegemaakt tussen twee partijen. Ik hoef daar niet eens in te sturen!’

De meerwaarde van de Pink Elephant-medewerkers zit hem in de eigen kennis die ze meenemen, weet Weber. ‘Ze hebben ervaring opgedaan bij andere organisaties en daar profiteren we van als ze hier werken. Pink Elephant vraagt ons hoe hun medewerkers functioneren en hoe ze zich verder kunnen ontwikkelen. Dat is voor ons een stuurinstrument!’

**‘Pink Elephant werkt ontzettend goed samen met onze oude leverancier.’**

# Voordelen voor Gemeente Uithoorn

- Gemeente hoeft zelf geen werving en selectie te doen.
- Continuïteit in dienstverlening.
- Beschikbaarheid van de juiste mensen.

# Waarom Pink Elephant?

- Wij leveren een corporate portfolio met een persoonlijke benadering.
- Wij begrijpen uw bedrijfsprocessen en weten wat belangrijk is voor uw werk.
- Tevredenheid (contract, business en eindgebruiker) gaat voor de SLA.
- Experience by design en Outsourcing op maat (oplossingen naar persona's, ervaring met alle varianten).
- We helpen u met digitale transformatie en zetten IT-strategie op de kaart.
- Pinkers hebben een CAN-DO mentaliteit. We voegen verandercapaciteit toe aan uw organisatie.

## Meer weten?

### Oplossingen
Bekijk onze oplossingen

### Referenties
Bekijk onze andere referenties

### Mis ons nieuws niet
Meld u nu aan voor onze nieuwsbrief
en blijf op de hoogte van onze events, nieuws en tips.

### Relevante documenten
- Onze Cloud diensten

# Maak kennis met onze experts!

Afspraak maken

PINK

Expect more.
Expect Pink.

Cloud | Digital Transformation | Business Intelligence | Education | Consulting

088 235 6655 www.pinkelephant.nl