

# UNIVERSITEIT TWENTE.

Drienerlolaan 5  
7522 NB Enschede

Postbus 217  
7500 AE Enschede

[www.utwente.nl](http://www.utwente.nl)

Aan het College van Bestuur

uw kenmerk		telefoon	053 - 489 2027
ons kenmerk	UR 10 - 015	fax	
datum	21 januari 2010	e-mail	<a href="mailto:j.ribberink-vanmiddelkoop@utwente.nl">j.ribberink-vanmiddelkoop@utwente.nl</a>
bijlage(n)			
cc.			
Onderwerp	EMB		

Geacht college,

In de overlegvergadering van november 2009 hebben we geconstateerd dat de toen voorliggende evaluatie van de EMB operatie als tussentijds moest worden gezien. Het college kondigde daarbij aan dat er een definitieve evaluatie zou volgen. Tegelijkertijd werd daarbij vastgesteld dat de UR nog "nabranders" zou kunnen geven voor opname in een volgende evaluatie (zie verslag overlegvergadering 18 november 2009).

Ten tijde van de vaststelling van het reorganisatieplan hebben UR en college een aantal succescriteria voor de servicecentra afgesproken (mei 2008). Blijkens het evaluatierapport zijn deze niet gebruikt bij het opstellen daarvan. De UR wees u hier in diezelfde overlegvergadering al op.

Waarom heeft het college daarvan afgezien en kan het college alsnog de belangrijkste criteria van commentaar voorzien?

De Universiteitraad heeft de doelstellingen en afspraken rond het reorganisatieproces "Efficiënte en Moderne Bedrijfsvoering" tegen het licht gehouden en komt tot de volgende constatering:

1. De hoofddoelstelling "M€ 5 bezuinigen op ondersteunende processen ten gunste van het primair proces" is niet gehaald, ook al is de doelstelling sluipenderwijs van M€ 5 naar M€ 4.3 bijgesteld.
2. De afgeleide doelstelling om de ondersteuning met 47 fte te verminderen heeft blijkens de formatiecijfers in de praktijk tot een uitbreiding geleid.
3. De bezuiniging op ondersteuning binnen de faculteiten wordt wel op papier maar niet daadwerkelijk gehaald.
4. De afgesproken standaardisatie van de dienstverlening (m.n. bij onderwijs en ICT) is na meer dan 2 jaar niet bepaald en de te leveren diensten zijn niet vastgelegd in dienstverleningsovereenkomsten.
5. Het gevaar bestaat dat bij alsnog doorvoeren van bezuinigingen het standaardpakket aan dienstverlening aangepast wordt aan de formatie i.p.v. andersom.
6. De reorganisatie heeft geleid tot het aanstellen van bijna 50% meer hoog betaalde dienstverleners.
7. De noodzakelijke kosten van de reorganisatie vallen veel hoger uit, onder meer door de veel langere duur van het veranderingsproces.
8. Het principe "nieuw voor oud" wordt niet consequent gehandhaafd, hetgeen bijvoorbeeld blijkt uit de ontwikkeling rond de (beleids)ondersteuning van het college. Dit geldt m.m. ook voor de wijze waarop de onderwijssystemen worden ingevoerd waarbij de principes van

## UNIVERSITEIT TWENTE.

“oud voor nieuw”, gemeenschappelijk doen wat gemeenschappelijk kan, en competente planning van werkzaamheden snel verlaten worden.

9. De aansturing van de service centra heeft geen invulling gekregen gezien het gebrek aan resultaten.
10. Het college van bestuur is in gebreke gebleven in het tijdig bijsturen van bovengenoemde ontwikkelingen.

Alles overziend komt de URaad tot het volgende voorlopig standpunt:

*De reorganisatie EMB is grotendeels mislukt.*

Ten aanzien van de vraag of de reorganisatie EMB nog verder gevolgd moet worden, komen we tot de conclusie dat dat weinig zinvol is. Wel dient de ontwikkeling van zowel de OBP-formatie als het ondersteuningsbudget bij de begrotingsbesprekingen zowel centraal als binnen de eenheden een belangrijke rol te spelen. Uiteraard dient altijd de afweging gemaakt te worden welke dienstverlening wel en welke niet (meer) geboden wordt tegen de formatieve en financiële kosten. Zekerheden rondom de kwaliteit rond toekomstige keuzes kunnen uiteraard niet gegeven worden maar open overleg met betrokkenen en deskundigen en met de medezeggenschap dient tot afgewogen keuzes te leiden.

Daarom **adviseert** de URaad naar aanleiding van de evaluatie om:

1. in het vervolg in de jaarlijkse begroting zowel de ontwikkeling van de OBP-formatie als het ondersteuningsbudget prominent op te nemen en voorgenomen wijzigingen daarin te onderbouwen in plaats van achteraf te verklaren;
2. veranderingen, indien mogelijk, voortaan stapsgewijs in de bestaande organisatie door te voeren via goed uitgewerkte projectplannen die zowel met betrokkenen als de medezeggenschap worden gedeeld;
3. vraagsturing niet te laten gelden bij standaard dienstverleningscontracten, maar alleen voor maatwerk;
4. vanaf heden bij elk collegebesluit met majeure consequenties met name op het gebied van financiën, organisatie en/of personeel aan te geven op welke wijze de monitoring wordt uitgevoerd.

Met vriendelijke groet,  
namens de Universiteitsraad,

drs. F.L. Lagendijk  
voorzitter