



Gemeente
Woudenberg



Youké
sterke jeugd

Rapportage ontwikkeltafel organisatieontwerp		Datum: 06-04-2017
Naam project	Coöperatie De Kleine Schans	
Thema	Procesbeschrijving huidig primair proces en dienstverlening	
1. Inleiding		
<p>Met het thema Procesbeschrijving huidig primair proces brengen we in beeld welke werkprocessen op dit moment uitgevoerd worden in De Kleine Schans. Dat geeft ons inzicht in de huidige situatie, waarmee we vervolgens kunnen vaststellen wat binnen dit thema nodig is als we straks een coöperatie hebben. Gaandeweg is het thema dienstverlening toegevoegd aan de opdracht: openingstijden, servicenormen over terugbellen, bereikbaarheid etc. Deze rapportage beschrijft beide thema's.</p>		
2. Doel van het besluit		
<p>Bij alles wat we doen staat de inwoner centraal. Het doel van het besluit is daarom zorgen dat inwoners tevreden zijn over:</p> <ul style="list-style-type: none">• de uitvoering van het primaire proces• de dienstverlening van de coöperatie <p>Voorwaarden daarvoor zijn:</p> <ul style="list-style-type: none">• processen en toetsingskader zijn transparant• werkzaamheden worden uitgevoerd in lijn met hoe we de inhoudelijke opgave formuleren (zie rapportage ontwikkeltafel inhoudelijke opdracht)• we werken zoals we hebben afgesproken in de werkprocessen• we gaan op een correcte manier om met privacy• informatieveiligheid is op de juiste manier geregeld		
3. Omschrijving huidige situatie		
<p><i>Werkprocessen en toetsingskader</i></p> <p>Er is een groot verschil in de mate waarin de werkprocessen actueel en uitgewerkt zijn tussen Wmo, Jeugdwet, Participatiewet en Leerplicht. Tijdens een eerder gevolgd Lean traject zijn de werkprocessen Wmo en Jeugd uitgewerkt in Protos in stroomdiagrammen. Voor de Participatiewet zijn enkele tekstuele werkprocessen aanwezig, met name waar ook ketenpartners een rol in hebben. De overige processen zijn naar aanleiding van deze ontwikkeltafel op hoofdlijnen beschreven.</p> <p>Van leerplicht is een werkinstructie beschikbaar betreffende het vrijstellen van de leerplicht.</p> <p>Alle bestaande werkprocessen zijn beschikbaar voor de coöperatie.</p> <p>Niet alle beschreven werkprocessen zijn actueel, en in een aantal gevallen slechts op hoofdlijnen beschreven. Daarnaast zijn niet alle werkprocessen lean ingericht (klantgericht en efficiënt). Ten slotte wordt ook niet consequent volgens de</p>		

werkprocessen gewerkt. De werkelijkheid is nu eenmaal een dynamisch geheel en laat zich niet altijd in een werkproces vatten. Het is wel belangrijk om werkprocessen voortdurend te actualiseren óf de werkwijze terug te brengen naar het afgesproken werkproces. Met de komst van de juridisch kwaliteitsmedewerker (begin 2017) is dit duidelijk belegd in de lijnwerkzaamheden. Het komende half jaar worden de werkprocessen Wmo en Participatie tegen het licht gehouden, en aan de verdere implementatie van de werkprocessen Jeugd wordt volop gewerkt.

De registratiewijze van klantcontact buiten het KCC verschilt nu sterk per vakgebied. Dit is een algemeen verbeterpunt.

Het toetsingskader (verordeningen, nadere regels en beleidsregels) staat vast en is openbaar. Een opdracht aan de coöperatie zal zijn om volgens dit toetsingskader aan de inhoudelijke opgave te werken.

Overige ondersteunende medewerkers

Naast de medewerkers van het Loket De Kleine Schans en het Sociaal Team zijn er medewerkers die ondersteunende taken uitvoeren of samenwerken op casusniveau:

- KCC
- DIV: post inboeken Wmo, Jeugd en Leerplicht; archiveren
- Secretariaat: administratie leerplicht
- Systeembeheer
- Financiën
- Facilitair/gebouwenbeheer
- BOA (rol ontruiming)
- Beleidsadviseur integrale veiligheid
- Beleidsmedewerkers Sociaal Domein
- Burgerzaken
- Juridische zaken
- Communicatie
- HR

Bovenstaande disciplines worden in dit format verder uitgewerkt, uitgezonderd juridische zaken, communicatie en HR. Deze worden in het format interne bedrijfsvoering verder uitgewerkt.

Momenteel zijn de rollen en taken van deze medewerkers in wisselende mate beschreven. Het verdient aanbeveling om deze duidelijk te beschrijven in een werkproces. Als deze taken bij de gemeente blijven, is duidelijkheid over taakverdeling belangrijk zodat alles in een dienstverleningsovereenkomst vastgelegd kan worden. Als de taken meegaan naar de coöperatie is het nodig om te bepalen hoeveel menskracht dit vraagt en wat er bijvoorbeeld aan facilitaire systemen nodig is.

Systemen

Systemen die gebruikt worden door medewerkers van het Loket De Kleine Schans en het Sociaal Team:

Algemeen: Basis Registratie Personen; Key to klantcontact; Verseon, Mens Centraal

Wmo: handboek Kluwer Schulinck; GWS4all; Iwriter; Zaak informatie systeem (ZIS); Stipter; Youni data; CAK; Mens Centraal

Jeugd: handboek Kluwer Schulinck; ZIS; Mens Centraal; Iwriter; Verwijsindex

Participatiewet:

Suite (GWS4all Barneveld); SUWI; SONAR en WBS; Traceweb (Cannock Chase); Taakstellingvolgsysteem (TVS van COA); handboek Kluwer Schulinck

Leerplicht: Key 2 Jongerenmonitor

4. Plan van aanpak/oplossingsrichting

Voor het bepalen van de gewenste dienstverlening en servicenormen kan de coöperatie het jaarplan 2017 van het De Kleine Schans en de servicenormen van de gemeente als vertrekpunt nemen, omdat deze recent opnieuw zijn bepaald. Concreet betekent dit:

Jaarplan 2017 De Kleine Schans:

- Ontvangst (fysiek/telefoon) door KCC.
- Vijf ochtenden per week is er een bureaudienst die wordt bemenst door medewerkers Jeugd, Wmo en Participatie. Doel van de bureaudienst is het bieden van informatie- en advies en lichte ondersteuning.
- Vragen die niet binnen de bureaudienst kunnen worden afgehandeld, gaan door naar de vakspecialist.

Servicenormen programma dienstverlening:

- De telefoon wordt binnen 15 seconden aangenomen en maximaal twee keer doorverbonden.
- Binnen vijf werkdagen sturen wij een reactie op post.
- Digitaal gestelde vragen worden binnen twee werkdagen beantwoord.
- Aan de balie worden bezoekers (in het algemeen) binnen 10 minuten geholpen.

Thema	Omschrijving/ doel	Actie	Trekker	Betrokken organisaties	Financiën	Wanneer gereed ?
Klant- registratie	1.Registratie door KCC in KCS. 2.Eenduidige registratie klantcontacten buiten KCC	1.registratie klantcontacten door KCC continueren 2.registratie buiten KCC eenduidig maken en verbeteren	1.Coördinator KCC 2.Teamleider Loket	1+2.Gemeente	1.n.v.t. . 2.n.v.t, kan binnen huidige systemen	01-01-18
Dienst- verlening	KCC doet ontvangst en telefonie	Ontvangst en telefonie KCC continueren	Coördinator KCC	Gemeente	n.v.t.	01-01-18
Dienst- verlening	Bepalen servicenormen voor de coöperatie	Huidige servicenormen gemeente overnemen.	Gemeente ¹ /Coördinator KCC	Gemeente	n.v.t.	01-01-18
Post inboeken	Fysieke en digitale post	Inboeken post door DIV continueren	Gemeente/medewerker DIV	Gemeente	n.v.t.	01-01-18

¹ Een medewerker van de gemeente die betrokken is bij de coöperatie werkt samen met de vakmedewerker dit verder uit. Dit geldt voor alle onderdelen waar de gemeente genoemd staat

	registreren					
Archivering dossiers	Dossiers en stukken correct archiveren	Archiveren door DIV continueren	Gemeente/medewerker DIV	Gemeente	n.v.t.	01-01-18
Administratie leerplicht	Administratie leerplicht correct bijhouden	Dit blijft het secretariaat doen voor de coöperatie	Gemeente/medewerker secretariaat	Gemeente	n.v.t.	01-01-18
Systeem beheer	technisch beheer van de infrastructuur (datalijnen, centrale computersystemen, etc.).	Ligt primair bij ontwikkel tafel I&A en Informatieveiligheid. Afhankelijk van de keuze daar, de gevolgen voor onze werkprocessen in beeld brengen	Gemeente/ICT	Gemeente	n.t.b.	01-01-18
Functioneel beheer	is de schakel tussen applicatie eigenaar en kerngebruiker	Ligt primair bij ontwikkel tafel I&A en Informatieveiligheid. Afhankelijk van de keuze daar, de gevolgen voor onze werkprocessen in beeld brengen	Gemeente/ICT	Gemeente	n.t.b.	01-01-18
Technisch applicatie beheer	Technisch applicatiebeheer (TAB) is het beheer van de databases (gegevensbestanden)	Ligt primair bij ontwikkel tafel I&A en Informatieveiligheid. Afhankelijk van de keuze daar, de gevolgen voor onze werkprocessen in beeld brengen	Gemeente/ICT	Gemeente	n.t.b.	01-01-18
Financiën	Betalingen Wmo, Participatie, debiteuren, P&C	Inzet financiën continueren	Gemeente	Gemeente	n.v.t.	01-01-18
Facilitair	Beheer inrichting kantoorruimtes	Huur/dienstverleningsovereenkomst afsluiten met gemeente	Gemeente	Gemeente	n.v.t.	01-01-18
BOA	Boa heeft rol bij openbare orde, ontruimingen, veiligheid	Inzet BOA ongewijzigd continueren	Gemeente	Gemeente	n.v.t.	01-01-18
Integrale veiligheid	Samenwerking op casusniveau	Casusoverleg ongewijzigd continueren	Gemeente	Gemeente	n.v.t.	01-01-18

	waar veiligheid rol speelt					
Beleid SD	Afstemmen beleid en uitvoering	Vakoverleg met afstemming beleid en uitvoering, incidenteel casuïstiek	Gemeente	Gemeente	N.v.t.	01-01-18
Werkprocessen	In beeld hebben wie wat op welk moment doet	De onderdelen van werkprocessen waarbij ondersteunende medewerkers een rol spelen moeten duidelijk in beeld worden gebracht. Meenemen bij de ontwikkelagenda.	Gemeente	Gemeente	n.v.t.	1-9 is haalbaar 01-01-18

5. Argumentatie/onderbouwing verder uitwerken

We stellen voor ondersteunende taken vooralsnog door de gemeente te laten uitvoeren. De belangrijkste argumenten zijn:

1. De omvang van de coöperatie is te klein om voldoende continuïteit te bieden om alle ondersteunende en vaak wettelijke taken goed uit te voeren. Daarmee kunnen we een minimale dienstverlening onvoldoende garanderen.
2. Ook het op peil houden van het vereiste kennisniveau is moeilijk haalbaar voor een kleine organisatie.
3. De kosten om deze ondersteunende taken aan de coöperatie uit te besteden zijn naar verwachting hoog omdat er minder efficiënt gebruik gemaakt wordt van systemen dan nu.

De oprichting van de coöperatie vraagt veel voorbereiding in korte tijd. Het is van het grootste belang dat het primaire proces straks goed uitgevoerd kan worden. De prioriteit ligt dan ook bij het inrichten van het primaire proces, waarbij de ondersteunende taken goed losgeknipt kunnen worden en bij de gemeente kunnen blijven. Deze keuze vraagt wel om goed in beeld te brengen om welke taken het precies gaat, en welke personen daar een rol in spelen. Met dat inzicht kunnen dienstverleningsovereenkomsten tussen gemeente en coöperatie worden afgesloten.

Te zijner tijd kan in een evaluatie besloten worden om dit al dan niet op andere wijze in te richten.

6. Relatie met andere thema's/ontwikkelafels

Mandatering

Besluitvorming ligt momenteel laag in de organisatiestructuur. Bij het thema mandatering wordt uitgezocht in hoeverre het botst als deze besluitvorming binnen de coöperatie ligt in plaats van bij de gemeente.

Het gebruik van sommige systemen is exclusief voorbehouden aan medewerkers van de gemeente. Ook hier zal vanuit het thema mandatering een oplossing voor moeten worden gevonden.

Facilitair

Dienstverlening raakt het thema facilitair: als we kiezen voor een eigen telefoonnetwerk en receptie, dan betekent dat wat voor de organisatie van de dienstverlening.

Informatieveiligheid

Informatiebeheer is een belangrijke taak voor de gemeente. De uitwerking hiervan ligt bij het thema informatieveiligheid.

Post en archief

Archivering is een wettelijke taak van de gemeente (archiefwet). Dat betekent dat de gemeente blijft archiveren voor Jeugd, Participatiewet, Wmo en Leerplicht.

Daaruit volgt de logische keus om postregistratie ook door de gemeente te blijven doen.

7. Risico's

Risico	Maatregel
De werkprocessen zijn onvoldoende actueel en versnipperd waardoor we niet een juist en/of volledig beeld hebben	Met het aanstellen van een juridisch kwaliteitsmedewerker hebben we dit geborgd in de lijnwerkzaamheden
De basis behoeft verbetering	De teamleider van De Kleine Schans heeft dit als speerpunt voor zijn werk
Als ondersteunende taken bij de gemeente blijven is de verwevenheid gemeente-coöperatie sterk	Scheiding van taken en rollen beschrijven en vastleggen in overeenkomsten
Als ondersteunende taken door de coöperatie uitgevoerd gaan worden, komt continuïteit van dienstverlening in gevaar en nemen de kosten toe	Besluiten ondersteunende taken zoveel mogelijk door de gemeente te laten uitvoeren

8. Financiële gevolgen

Het beschrijven en actualiseren van werkprocessen heeft geen financiële gevolgen omdat het lijnwerkzaamheden betreft.

De keuze om dienstverlening door de gemeente te laten blijven uitvoeren heeft in eerste instantie geen financiële gevolgen qua fte omdat deze werkzaamheden nu ook al door de gemeente worden uitgevoerd. Als besloten wordt om (een deel van) deze taken toch naar de coöperatie over te brengen, dan komen daar kosten bij om systemen aan te schaffen/in te richten.

9. Gevolgen voor de planning

Geen van de gevraagde acties brengt de huidige projectplanning in gevaar.

10. Gevraagde besluiten

- Instemmen met de huidige primaire processen voor de start van de coöperatie
- Instemmen met de ondersteunende rollen in de primaire processen vooralsnog te beleggen bij de gemeente
- Instemmen met het beschrijven van de ondersteunende rollen in de primaire processen

11. Bijlagen

Werkprocessen