

Beantwoording vragen commissie Middelen

18R.00053



Van : De burgemeester
Portefeuille(s) : Dienstverlening
Datum : 23 januari 2018
Contactpersoon: K. Lindhout
Tel. Nr. : 0624601265
E-mailadres : lindhout.k@woerden.nl

Onderwerp: Beantwoording vragen in de commissie Middelen over het Zaakgericht werken

In de vergadering is afgesproken om deze vragen te beantwoorden voor de raadsvergadering van 25 januari 2018.

Beantwoording van de vragen:

1. Verzocht is om een toelichting op vorderingen die we gemaakt hebben met het proces Meldingen Openbare Ruimte (MOR). Hoe zijn we van 24 dagen naar 2 dagen gekomen? Welke rol speelt zaakgericht werken hierbij? Hoe gaan we dit vasthouden?

De essentie van Zaakgericht werken is dat van een aanvraag of melding de kwaliteit en de doorlooptijd wordt bewaakt. Team MOR beschikt sinds de invoering van ZGW over geautomatiseerde rapportages over aantallen meldingen, soort meldingen, tijd in behandelneming en doorlooptijd uitvoering. De doorlooptijd is van 24 dagen naar 2 dagen teruggebracht door operationele sturing op de instroom en werkverdeling én een goede afstemming met de uitvoering. Daartoe zijn aangepaste werkafspraken gemaakt. Invoering ZGW brengt met zich mee dat sturing op en naleving van de prestatie indicatoren goed worden belegd. We houden dit vast door de prestatie-indicatoren continu te monitoren. Op die manier is voor medewerkers duidelijk of de servicenormen gehaald worden. Daarnaast worden de indicatoren opgenomen in de directierapportage die in de directie wordt behandeld en aan het college beschikbaar wordt gesteld.

2. Stel dat de raad kiest om de voorkeur te geven aan het alternatief om 60% van de top 5 processen op te pakken. Welke scenario's zijn dan mogelijk?

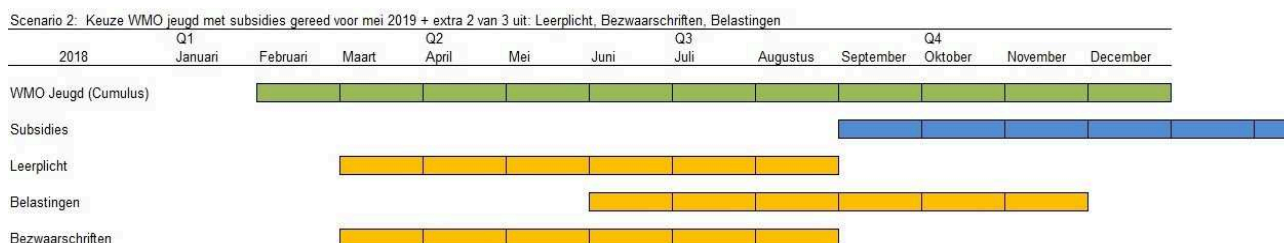
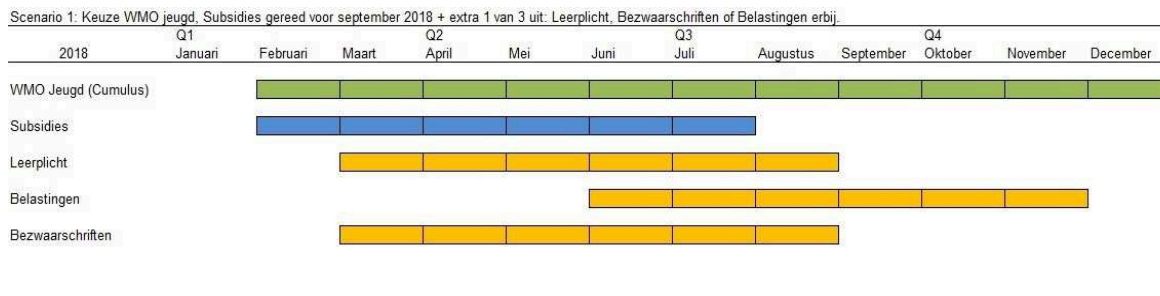
Als de raad voor 60% scenario kiest dan kunnen 3 van de 5 processen worden ingevoerd. Een bepalende factor bij de keuze welke 3 processen worden ingevoerd is het proces WMO jeugd en het proces Subsidies. WMO jeugd is onderdeel van het project Cumulus. Project ZGW volgt de planning van Cumulus. Project Cumulus vergt gedurende heel 2018 afstemming, doorontwikkeling en inrichting over de koppelingen. Een andere bepalende factor is het proces subsidies vanwege de jaarcyclus van het proces. Of het is gereed voor 1-9-2018 of het is gereed voor 1-5-2019.

Als WMO jeugd het hele jaar vergt dan zijn de volgende scenario's mogelijk:

Scenario 1: WMO jeugd, subsidies in 2018 + extra keuze 1 van de 3: Leerplicht, Belastingen of Bezwaarschrift.

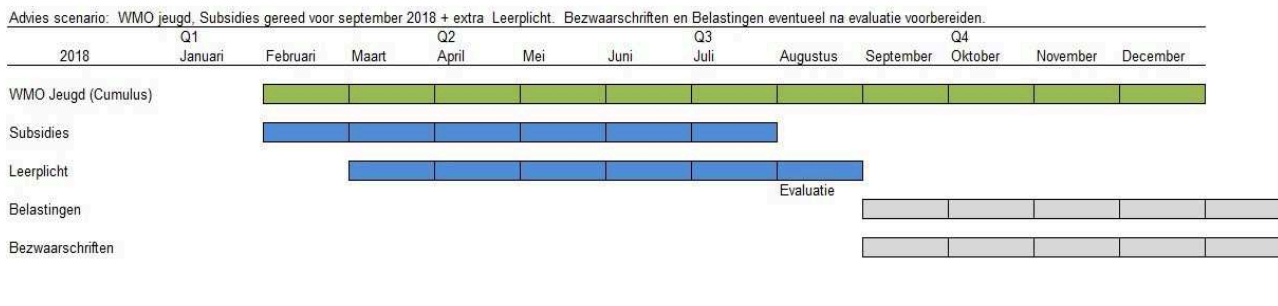
Scenario 2: WMO jeugd, subsidies in 2019 + extra keuze 2 van de 3: Leerplicht, Belastingen of Bezwaarschrift.

Onderstaand staan de twee hoofdscenario's uitgewerkt.



Het college adviseert scenario 1: WMO jeugd, Subsidies in 2018 en leerplicht.

Dit scenario staat in onderstaande planning weergegeven.



3. Wanneer gaan we evalueren wat de efficiencyvoordelen zijn van zaakgericht werken? Wanneer kunnen we de raad een kijkje 'achter de schermen' geven om te laten zien hoe het werkt?

Om de raad deelgenoot te maken van de manier waarop zaakgericht werken in de praktijk functioneert kan indien gewenst in februari een kijkje 'achter de schermen' plaatsvinden. Vanaf 1 februari 2018 beschikt de organisatie over rapportages waarin de prestatie indicatoren van de top 3 processen (aantallen, tijd in behandeling en doorlooptijd) staan opgenomen. Interne evaluatie en bijsturing vindt maandelijks plaats. Wij stellen voor om voor de zomervakantie de raad te informeren over de prestatie indicatoren van de top 3 processen en de mate waarin het zaakgericht werken op deze 3 processen leidt tot efficiencyvoordelen op het gebied van middelen en formatie.

De burgemeester,

V.J.H. Molkenboer