

Nieuwsbrief ISD

VOLUME IV

APRIL 2012

In dit nummer:

| | |
|--|---|
| <i>Nieuwsbrief ISD</i> | 1 |
| <i>Klanttevredenheids- onderzoek</i> | 2 |
| <i>Communicatie</i> | 3 |
| <i>Besluitvormingsproces</i> | 4 |
| <i>Clëntenraden ISD</i> | 5 |
| <i>Medewerkers</i> | 6 |
| <i>Loketten ISD Brabantse Wal</i> | 7 |
| <i>RechtOp.nl / RechtOp-Wijzer</i> | 8 |
| <i>Implementatieplan ISD</i> | 9 |

Nieuwsbrief ISD

Voor u ligt de laatste editie van de nieuwsbrief Brabantse Wal. Op 2 april 2012 heeft de Stuurgroep decharge verleend aan het project en de projectgroep.

Wij danken alle medewerkers binnen en buiten de ISD Brabantse Wal voor hun tomeloze inzet om dit project te realiseren.

Klanttevredenheidsonderzoek

In december 2011 heeft Stimulanz een 0-meting uitgevoerd onder de WWB, IOAW en IOAZ-klanten van de gemeenten Bergen op Zoom, Steenbergen en Woensdrecht.

Over het algemeen zijn de klanten voldoende tevreden over de dienstverlening van Sociale Zaken. Dit uit zich in een gemiddeld rapportcijfer van: 6,62.

Communicatie

Alle klanten die van de ISD een uitkering ontvangen, zijn begin februari per brief geïnformeerd over hun nieuwe contactpersoon (klantmanager).

Tijdens groepsbijeenkomsten de afgelopen drie maanden zijn klanten en de ketenpartners geïnformeerd over de wijzigingen in de wetgeving per 1 januari 2012.

Besluitvormingsproces

Het sluitstuk van het project heeft de Stuurgroep op 17 april 2012 ter besluitvorming voorgelegd aan de drie colleges. In de opdrachtovereenkomst worden door de drie colleges uitvoeringsafspraken gemaakt met de uitvoeringsorganisatie

ISD Brabantse Wal voor het lopende jaar 2012. Deze overeenkomst wordt jaarlijks geëvalueerd en opnieuw afgesloten.

Cliëntenraden ISD

Op 19 januari 2012 zijn de leden de 'hei' opgegaan, om verdere afspraken te maken over het doel en de werkwijze van de centrale raad.

Op 17 april 2012 is de nieuwe cliëntenverordening aangeboden aan het college ter besluitvorming. De afvaardiging vanuit de gemeenten is bekend.

“Op
19 januari 2012
zijn de leden
de 'hei'
opgegaan”

| <i>afgevaardigde van</i> | <i>naam</i> | <i>functie</i> |
|--------------------------|------------------------------|----------------|
| Bergen op Zoom | mevr. C.A. Soomers | secretaris |
| Bergen op Zoom | dhr. H.J.M. Kamper | lid |
| Bergen op Zoom | dhr. A. Bayrak | lid |
| Woensdrecht | dhr. J.M. Dekkers | penningmeester |
| Woensdrecht | dhr. T.C.M. Joossen | lid |
| Woensdrecht | mevr. M.G.A.C. van der Vliet | lid |
| Steenbergen | dhr. J.H. Brouwer | voorzitter |
| Steenbergen | dhr. A. Hommel | lid |
| Steenbergen | vacature | |

Medewerkers

Op 23 januari 2012 zijn alle medewerkers in de bedrijfskantine in Bergen op Zoom verwelkomd. De eerste twee dagen stonden in het teken van wegwijs maken, kennis maken en instructie systemen. De organisatoren van het uitje naar de dierentuin, hadden een leuk welkom geregeld in de vorm van een verjaardagskalender op elk bureau, met daarop alle verjaardagen van de medewerkers.

Nogmaals dank voor dit leuke initiatief!
Vanaf 24 januari is er gestart worden met het

overdragen van werkprocessen en klanten aan de collega's binnen de ISD. Deze enorme klus hebben we op 17 april 2012 afgerond. Er wordt op dit moment met extra inhuurkrachten hard gewerkt aan de achterstanden die door de samenvoeging ICT, implementatie wetswijzigingen, inrichten secundaire processen en opstartproblemen zijn ontstaan.

Na een zwaar half jaar met voorbereidingen, grote veranderingen in werkomgeving en wetgeving begin dit jaar wordt ook nu nog veel

Medewerkers (vervolg)

gevraagd van de medewerkers. Het is een behoorlijke klus om na de start samen weer een 'geoliede machine' te worden. Ondanks deze zware beproevingen tonen de medewerkers enthousiasme en een tomeloze inzet. P&O heeft alle oud/medewerkers uit Steenberg en Woensdrecht uitgenodigd voor een introductie binnen de gemeenten

Bergen op Zoom. Tijdens deze dag worden zij welkom geheten door de Gemeentesecretaris en krijgen uitleg over arbeidsvoorwaarden, de OR en vertrouwenspersoon binnen de gemeente Bergen op Zoom. Daarnaast komt cultureel Bergen op Zoom ook nog volop aan bod.

Loketten ISD Brabantse Wal

Vanaf 24 januari 2012 zijn de lokale loketten bemenst vanuit de ISD. Vanuit deze loketten geven wij de klanten informatie, verwijzen ze

door of maken een afspraak. Daarnaast kan de klant bij de loketten terecht voor het ophalen en inleveren van formulieren.

“Vanuit deze loketten geven wij de klanten informatie, verwijzen ze door of maken een afspraak”

| | | |
|--|--|--|
| Loketten ISD | | |
| Werkplein Brabantse Wal Peter Vineloolaan 4 | Stichting Vraagwijzer Fabrieksdijk 6 | Gemeentehuis Huijbergseweg 3 |
| Openingstijden | | |
| Maandag t/m vrijdag 08.30 - 17.00 uur | Maandag t/m donderdag 09.00 - 12.00 uur | Maandag t/m vrijdag 08.30 - 12.30 uur Dinsdagavond |

RechtOp.nl / RechtOp-Wijzer

Alle landelijke regels, lokaal beleid van de deelnemende gemeenten, formulieren, brochures en nieuws van de ISD zijn op deze website te vinden. Binnen deze website wordt het (lokaal) beleid van het kennissysteem Schullinck voor de klant omgezet in begrijpelijke taal. De website is ook te benaderen vanuit de websites van de drie deelnemende gemeenten.

Ga naar RechtOp.nl en kies uw gemeente, die vanaf februari 2012 ook beschikbaar is voor de gemeente Woensdrecht en Steenberg. De RechtOp-wijzer onderzoekt in een paar stappen welke mogelijkheden er voor de inwoners van de gemeenten zijn om het inkomen aan te vullen.

Implementatieplan ISD

Nu de ISD een feit is, wordt het tijd om de implementatiefase af te sluiten.

De verhuizing is vlekkeloos verlopen dankzij de collega's van DIV. Met inzet van de WVS Groep is het pand blinkend schoon opgeleverd voor de nieuwe organisatie.

Ook het fysieke archief is vanuit Woensdrecht en Steenberg en verhuisd naar Bergen op Zoom. De nieuwe digitale ISD-dossiers in Corsa zijn inmiddels zonder problemen in gebruik genomen. In het najaar staat er nog een project op het programma om de digitale dossiers te koppelen aan het GWS/systeem, waardoor alle medewerkers direct vanuit hun werkproces inzage hebben in het klantdossier. Op 17 april 2012 is ook het digitale dossier van Woensdrecht geconverteerd naar Bergen op Zoom.

Op 23 januari is de samengevoegde (geconverteerde) database van de drie deelnemers geïnstalleerd op het systeem van Bergen op Zoom. Direct daarna waren de applicatiebeheerders van GWS genoodzaakt versie 15 te installeren zonder deze te hebben kunnen testen. Deze noodprocedure was noodzakelijk, omdat in deze versie de wetswijzigingen van 1 januari 2012 gereed stonden. De medewerkers hadden dit nodig om hun werk uit te kunnen voeren.

De projectleider ICT en de coördinator van de applicatiebeheerders hebben ervoor gezorgd, dat al deze werkzaamheden goed op elkaar waren afgestemd en dagelijks ondersteuning boden op de werkplek.

De opstartproblemen van versie 15, de implementatie van de nieuwe wetgeving en de controle van de conversie zijn door de applicatiebeheerders onder grote druk van de uitvoerende organisatie opgepakt. Natuurlijk kon niet iedereen op hetzelfde moment tevreden gesteld worden, wat nogal eens tot irritatie leidde bij de medewerkers. Bovenop deze krachtinspanning kwam ook nog eens een organisatiebrede conversie naar Office 2007. Dit alles heeft veel gevergd van de applicatiebeheerders, ook in de avonden en tijdens vrije dagen.

De primaire processen zijn in de implementatieperiode door de werkgroepen opnieuw ingericht. Daarnaast zijn er binnen Sociale Zaken nog vele secundaire processen, die na 23 januari nog gestroomlijnd moeten worden. Een groot aantal van deze processen is inmiddels opgepakt door de procesverantwoordelijke teamleiders.

Naast het strategische beleid is ook na 23 januari een begin gemaakt met het inventariseren en harmoniseren van het

uitvoeringsbeleid. Dit is noodzakelijk om de medewerkers handvatten te bieden voor de uitvoering. Daarnaast wordt al het beleid vastgelegd in het webbased kennissysteem (Schulinck) voor de medewerkers, dat vanuit iedere locatie te raadplegen is.

Inmiddels is er ook toestemming vanuit de deelnemende gemeenten om het project 'Snelbalie' uit te breiden met de gemeente Woensdrecht en Steenberg. Hierdoor zijn we op termijn in staat om de aanvragen bijzondere bijstand veel sneller en met minder inzet te verwerken. Daarnaast komt er ook een Burgerversie, waardoor de klant vanuit thuis een aanvraag kan doen via internet.

Op 17 april 2012 hebben alle leidinggevendenden, beleidsmedewerkers en kwaliteitsmedewerkers training gekregen in het systeem Wisz. Dit systeem verzorgt de managementinformatie voor de ISD en de deelnemende gemeenten. Naast een dashboard, bevat dit systeem ook een overzicht werkprocessen per team en gedetailleerde managementinformatie. De procesverantwoordelijke teammanagers zullen met dit systeem gaan sturen op de prestatieafspraken en resultaten.

Ook op financieel gebied heeft de ISD niet stil gezeten. Direct na de jaarafsluiting is de ontwerpbegroting 2013 opgesteld, die voor 15 juni 2012 door het Georganiseerd Overleg (portefeuillehouders) moet worden vastgesteld. Het volgende punt op de agenda is de inrichting van de verplichtingenadministratie en het 1e Concernbericht.

De lokale loketten blijven het 1e aanspreekpunt voor alle vragen. Alle producten zijn inmiddels in beeld gebracht in een matrix, zodat de aanvraagbehandelaars na 23 januari 2012 precies weten hoe ze onze klanten te woord moeten staan. Tevens worden deze medewerkers uitgerust met 'webmail', zodat ze vanaf ieder loket afspraken in kunnen plannen voor de klant. De avondopenstelling in Woensdrecht blijft gewoon van kracht.

Mijn taak als procesbegeleider zit er nu op. Nazorgpunten uit het project zijn overgedragen aan het afstemmingsoverleg tussen het hoofd van de uitvoeringsorganisatie en de regiefunctionarissen, die tweewekelijks bij elkaar komen. De projectgroep en de werkgroepen zijn ontbonden. Rest mij niets anders dan iedereen te bedanken voor het in mij gestelde vertrouwen en een geweldige periode vol leerervaringen en uitdagingen.

C.A.M. (Carla) Lambregts MBA
ISD Brabantse Wal