

Organisatieverordening openbaar Lichaam Drechtsteden

Het Drechtstedenbestuur

Gelezen het voorstel van de Drechtstedensecretaris van 21 oktober 2013;

Overwegende dat:

- bij besluit van 25 januari 2007 de vigerende tekst van de Organisatieverordening openbaar lichaam Drechtsteden is vastgesteld;
- het gewenst is de Organisatieverordening te actualiseren;

Gelet op artikel 1 onder c van het Delegatiebesluit Drechtstraad;

Besluit:

Vast te stellen de

Organisatieverordening openbaar Lichaam Drechtsteden

Hoofdstuk 1 Structuur van de ambtelijke organisatie

Paragraaf I: definities

Artikel 1

Begripsomschrijving

In deze verordening wordt verstaan onder:

Organisatorische eenheid:	Organisatieonderdeel dat is belast met de ontwikkeling en uitvoering van beleid op daartoe door het Drechtstedenbestuur vastgestelde werkerreinen, onder leiding van een directeur.
Directeur:	Manager die verantwoordelijk is voor de bedrijfsvoering en de resultaten van zijn organisatorische eenheid, binnen de kaders van het door het bevoegd gezag vastgestelde beleid.
Managementkaders:	Het geheel van regels, richtlijnen en afspraken waarbinnen de Directeur invulling geeft aan zijn functie.
Het Drechtstedenbestuur:	Het Dagelijks Bestuur van het Openbaar Lichaam Drechtsteden alsmede de voorzitter voor zover het zijn autonome taken betreft.
Drechtstedensecretaris:	De functionaris die als hoogste ambtenaar in dienst van het openbaar lichaam Drechtsteden de schakel vormt tussen het bestuur van het openbaar lichaam en de ambtelijke organisatie.
College:	de colleges van burgemeester en wethouders van de aan de GR Drechtsteden deelnemende gemeenten.

Paragraaf II: ambtelijke organisatie

Artikel 2

Indeling van de ambtelijke organisatie

1. Er is een ambtelijke organisatie voor de ondersteuning van het Drechtstedenbestuur bij de uitoefening van zijn taken.
2. De ambtelijke organisatie is ingedeeld in organisatorische eenheden zoals verwoord in de artikelen 4 tot en met 9.

Artikel 3

1. Er is een Drechtstedensecretaris, die het bestuur ondersteunt en leiding geeft aan het ambtelijk apparaat.

2. De Drechtstedensecretaris is onafhankelijk in zijn advisering aan het Drechtstedenbestuur. Hij bewaakt de effectieve, efficiënte en doelmatige uitvoering van de aan het openbaar lichaam opgedragen en overgedragen taken en de continuïteit van de organisatie.
3. De Drechtstedensecretaris is belast met de volgende taken:
 - a. de ondersteuning van het Drechtstedenbestuur bij en advisering over de uitvoering van zijn taken.
 - b. de voorbereiding van de vergaderingen van en de ambtelijke ondersteuning aan het Drechtstedenbestuur.
 - c. het voorzien in de wijze waarop ambtelijke ondersteuning wordt verleend aan commissies, ingesteld door het Drechtstedenbestuur.
 - d. het zorgdragen voor de informatieverstrekking vanuit het Drechtstedenbestuur aan de Drechtstraad.
 - e. het voeren van overleg met de Regiogriffier over de wijze waarop ambtelijke ondersteuning aan Drechtstraadleden wordt verleend.
 - f. het leiding geven aan de ambtelijke organisatie.
 - g. er zorg voor dragen dat de ambtelijke organisatie zodanig is ingericht en toegerust dat deze in staat is de gestelde taken efficiënt en doelgericht uit te voeren.
 - h. zorg dragen voor de totstandkoming van de sturingsinstrumenten als bedoeld in de artikel 17, 18 en 19.
 - i. het betrekken van het Drechtstedenbestuur bij strategische organisatievraagstukken.
 - j. Zorg dragen voor de uitvoering van het door de Drechtstraad en het Drechtstedenbestuur vastgestelde strategie en beleid.
4. De Drechtstedensecretaris functioneert als bestuurder in de zin van artikel 1, eerste lid onder e van de Wet op de ondernemingsraden.
5. De Drechtstedensecretaris is aanwezig bij de vergaderingen van het Drechtstedenbestuur.

Artikel 4

Sociale Dienst Drechtsteden

1. Er is een Sociale Dienst Drechtsteden (SDD).
2. Aan de SDD wordt leiding gegeven door de directeur SDD.
3. De SDD vervult alle wettelijke taken en bevoegdheden die door de deelnemende gemeenten aan de gemeenschappelijke regeling Drechtsteden zijn gedelegeerd en alle wettelijke en niet wettelijke taken die door de deelnemende gemeenten en andere organisaties aan de gemeenschappelijke regeling Drechtsteden zijn gemandateerd, een en ander op het gebied van de sociale zekerheid en de sociale werkvoorziening, schuldhulpverlening en lijkbezorging.
4. In bijlage 1 zijn de interne organisatiestructuur en de taken van de SDD beschreven.

Artikel 5

Ingenieursbureau Drechtsteden

1. Er is een Ingenieursbureau Drechtsteden.
2. Aan het IBD wordt leiding gegeven door de directeur IBD.
3. Het IBD vervult taken op het gebied van het ontwerp en de realisatie van infrastructurele en bouwkundige projecten, alsmede het technisch beheer en onderhoud van gebouwen, in opdracht van de aan het IBD deelnemende gemeenten en anderen.
4. In bijlage 2 zijn de interne organisatiestructuur en de taken van het IBD beschreven.

Artikel 6

Bureau Drechtsteden

1. Er is een Bureau Drechtsteden (BDR).
2. Aan het BDR wordt leiding gegeven door de Drechtstedensecretaris in zijn hoedanigheid als directeur van het Bureau.
3. Het BDR voert alle taken uit die nodig zijn om het Drechtstedenbestuur en de Drechtstraad in staat te stellen alle taken en bevoegdheden uit te voeren respectievelijk uit te oefenen die aan de gemeenschappelijke regeling zijn gedelegeerd en gemandateerd alsmede alle autonome taken van het openbaar lichaam.
4. Het BDR is verantwoordelijk voor de juiste sturing van de stukkenstroom naar de PFO's, het Drechtstedenbestuur en de Drechtstraad.

5. De controllers bij de Concernstaf van het BDR ondersteunen de Drechtstedensecretaris bij de aansturing van de ambtelijke organisatie. Zij richten zich bij de uitvoering van hun taken op de financiële - en juridische rechtmatigheid van het functioneren van de organisatie, op de effectieve, efficiënte en doelmatige uitvoering van de aan het openbaar lichaam op- en overgedragen taken en op de continuïteit van de organisatie.
6. De controllers bij de Concernstaf van het BDR kunnen in verband met de uitoefening van hun taken om inlichtingen vragen aan de Drechtstedensecretaris, aan de Directeuren en aan de controllers van de organisatieonderdelen. Deze functionarissen verstrekken tijdig de gevraagde inlichtingen.
7. In bijlage 3 zijn de interne organisatiestructuur en de taken van het BDR beschreven.

Artikel 7

Servicecentrum Drechtsteden

1. Er is een Servicecentrum Drechtsteden (SCD).
2. Aan het SCD wordt leiding gegeven door de directeur SCD.
3. Het SCD voert alle taken uit die behoren tot het in het dienstverleningshandvest, de mantelovereenkomst en/of de dienstverleningsovereenkomst als zodanig vastgelegde basispakket. Daarnaast voert het SCD voor afzonderlijke deelnemende gemeenten en externe opdrachtgevers taken uit die behoren tot het in de dienstverleningsovereenkomst als zodanig vastgelegde pluspakket alsmede afzonderlijk per deelnemende gemeente opgedragen additionele taken, eveneens vastgelegd in de dienstverleningsovereenkomst.
4. In bijlage 4 zijn de interne organisatiestructuur en de taken van het SCD beschreven.

Artikel 8

Onderzoekcentrum Drechtsteden

1. Er is een Onderzoekcentrum Drechtsteden (OCD).
2. Het OCD voert voor de aan het openbaar lichaam deelnemende gemeenten en voor externe opdrachtgevers taken en werkzaamheden uit op het gebied van onderzoek, advies en informatie ter ondersteuning van het beleid.
3. Aan het OCD wordt leiding gegeven door de directeur OCD.
4. In bijlage 5 zijn de interne organisatiestructuur en de taken van het OCD beschreven.

Artikel 9

Gemeentebelastingen en Basisinformatie Drechtsteden

1. Er is een Gemeentebelastingen en Basisinformatie Drechtsteden (GBD).
2. Aan de GBD wordt leiding gegeven door de directeur GBD.
3. De GBD vervult alle wettelijke taken en bevoegdheden die door de deelnemende gemeenten aan de gemeenschappelijke regeling Drechtsteden zijn gemandateerd, een en ander op het gebied van de heffing en inning van gemeentelijke belastingen en op het gebied van basisinformatie.
4. In bijlage 6 zijn de interne organisatiestructuur en de taken van de GBD beschreven.

Hoofdstuk 2 De ambtelijke organisatie in relatie tot de bestuursorganen

Paragraaf I: Relaties

Artikel 10

Het Drechtstedenbestuur en de ambtelijke top

1. Het Drechtstedenbestuur benoemt de Drechtstedensecretaris.
2. Het Drechtstedenbestuur benoemt de Directeuren op voordracht van de Drechtstedensecretaris.

Artikel 11

Vervanging Drechtstedensecretaris

Bij afwezigheid van de Drechtstedensecretaris wordt met betrekking tot zijn formele bevoegdheden zijn ambt waargenomen door de directeur SDD en, in tweede instantie, door de directeur SCD.

Paragraaf II: Overlegvormen

Artikel 12

Overleg

Er is periodiek overleg tussen het Drechtstedenbestuur en de Drechtstedensecretaris. Doel van dit overleg is het bespreken van:

- a. De strategie
- b. Het meerjarenbeleid
- c. De ontwikkelingen binnen de ambtelijke organisatie
- d. De bedrijfsvoering op hoofdlijnen
- e. Het functioneren van de sturingscyclus.

Hoofdstuk 3 Taken en werkwijze

Artikel 13

Het Drechtstedenbestuur

Het Drechtstedenbestuur is belast met:

- a. het Dagelijks Bestuur van het openbaar lichaam;
- b. de uitvoering van de taken en bevoegdheden die door de Drechtraad als het Drechtstedenbestuur zijn gedelegeerd;
- c. De uitvoering van de taken en bevoegdheden die in de aan het openbaar lichaam gemandateerde en gedelegeerde taken zijn belegd bij het college van de gemeente;
- d. Het bepalen van de strategische koers van het openbaar lichaam;
- e. Het doen van voorstellen aan de Drechtraad over het vaststellen van beleidskaders en andere besluiten die aan de Drechtraad zijn voorbehouden.

Artikel 14

Coördinatie van beleid

1. De Drechtstedensecretaris houdt via de Directeuren toezicht op de voortgang in de uitvoering van het meerjarenbeleid door de organisatorische eenheden. De Drechtstedensecretaris rapporteert daarover door middel van bestuursrapportages aan het Drechtstedenbestuur.
2. De Drechtstedensecretaris stelt, na overleg met Drechtstedenbestuur, de jaarplannen voor de organisatorische eenheden vast waarin de onder verantwoordelijkheid van de Directeuren jaarlijks te bereiken resultaten worden vastgelegd. De Directeuren zijn verantwoordelijk voor de realisatie van hun jaarplan, binnen de Managementkaders.

Artikel 15

Taken van de Directeur

1. De Directeur is verantwoordelijk voor het functioneren van zijn/haar organisatorische eenheid, de ontwikkeling en uitvoering van het beleid en de realisatie van het jaarplan.
2. De Directeur stelt een jaarplan op, waarbij het meerjarenbeleid uitgangspunt is.
3. De Directeur legt over de voortgang in de uitvoering van het jaarplan periodiek schriftelijk verantwoording af aan de Drechtstedensecretaris.
4. De Drechtstedensecretaris kan aan de Directeur taken opdragen die het belang van alle organisatorische eenheden van het openbaar lichaam raken.
5. Indien bij de verantwoording als in het derde lid bedoeld belangrijke knelpunten of tekortkomingen worden gesignaleerd, stelt de Drechtstedensecretaris, na een daartoe door de betreffende directeur ingediend voorstel, een verbeterprogramma vast of wordt aan het Drechtstedenbestuur voorgesteld het meerjarenbeleid tussentijds aan te passen.

Paragraaf II: Werkwijze

Artikel 16

Voorstellen voor het Drechtstedenbestuur.

1. Voorstellen van de ambtelijke organisatie voor besluitvorming door het Drechtstedenbestuur worden met instemming van de betrokken portefeuillehouder(s), door de Drechtstedensecretaris aan het Drechtstedenbestuur voorgelegd.
2. De Drechtstedensecretaris kan, in het kader van de voorbereiding van vergaderingen van het Drechtstedenbestuur, besluiten om over het voorstel, alvorens dit aan het Drechtstedenbestuur ter besluitvorming voor te leggen, advies te vragen aan bureau Drechtsteden.
3. Indien een voorstel tot belangrijke juridische of financiële risico's kan leiden wordt het door de verantwoordelijke Directeur om advies voorgelegd aan het Bureau Drechtsteden, voordat het ter besluitvorming aan het Drechtstedenbestuur wordt voorgelegd.

Hoofdstuk 4 Sturingsinstrumenten

Artikel 17

Meerjarenbeleid

1. De Drechtstedensecretaris draagt zorg voor de totstandkoming van een meerjarenbeleid. Het meerjarenbeleid betreft de beleidsdoelen voor de volgende periode van vier jaren, op basis van het coalitieakkoord Drechtsteden. Het meerjarenbeleid wordt uitgevoerd door middel van door Directeuren op te stellen jaarplannen per organisatorische eenheid.
2. Het Drechtstedenbestuur stelt het meerjarenbeleid in ontwerp vast en legt dit ter besluitvorming voor aan de Drechtstraad.

Artikel 18

Planning- en Controlcyclus

1. De Drechtstedensecretaris draagt zorg voor de totstandkoming van de begroting, de jaarrekening en andere producten in het kader van de planning- en controlcyclus van het openbaar lichaam.
2. Het Drechtstedenbestuur stelt de in het eerste lid bedoelde en daarvoor in aanmerking komende producten in ontwerp vast en legt deze ter besluitvorming voor aan de Drechtstraad. De bestuurlijke jaarplanning wordt door het Drechtstedenbestuur vastgesteld.

Artikel 19

Financieringsstatuut

1. De Drechtstedensecretaris draagt zorg voor de totstandkoming van een financieringsstatuut. Het financieringsstatuut beschrijft de regels die gelden ten aanzien van het beheer van het financiële vermogen van het openbaar lichaam Drechtsteden.
2. Het Drechtstedenbestuur stelt het financieringsstatuut in ontwerp op en legt deze ter vaststelling voor aan de Drechtstraad.

Hoofdstuk 5 Control

Artikel 20

De positie van de Drechtstedencontroller

1. Er is een Drechtstedencontroller en een plaatsvervangend Drechtstedencontroller alsmede een juridisch controller.
2. De Drechtstedencontroller en de juridisch controller zijn onafhankelijk adviseur van het Drechtstedenbestuur en hebben daardoor rechtstreeks toegang tot het Drechtstedenbestuur.
3. De Drechtstedencontroller en juridisch controller leggen verantwoording af aan het Drechtstedenbestuur, door tussenkomst van de Drechtstedensecretaris.

Artikel 21

Controller organisatorische eenheid

1. Elke organisatorische eenheid heeft een controller. Deze draagt zorg voor het uitoefenen van de controlfunctie over de bedrijfsvoering van de organisatorische eenheid en voor een adequate koppeling op het niveau van de eenheid tussen middelen en inhoudelijke resultaten, zowel in de normstelling als in de verslaglegging.
2. De controller draagt zorg voor het toezicht op de rechtmatigheid en doelmatigheid van de aanwending van financiële middelen door de organisatorische eenheid. Indien de controller bij de uitoefening van zijn taken als bedoeld in dit artikel een afwijkend standpunt inneemt ten opzichte van de Directeur doet hij hiervan mededeling aan de Drechtstedencontroller.
3. De controller wordt benoemd door de directeur van de organisatorische eenheid, gehoord de Drechtstedensecretaris.

Hoofdstuk 6 Slotbepalingen

Artikel 22

Inwerkingtreding en citeertitel

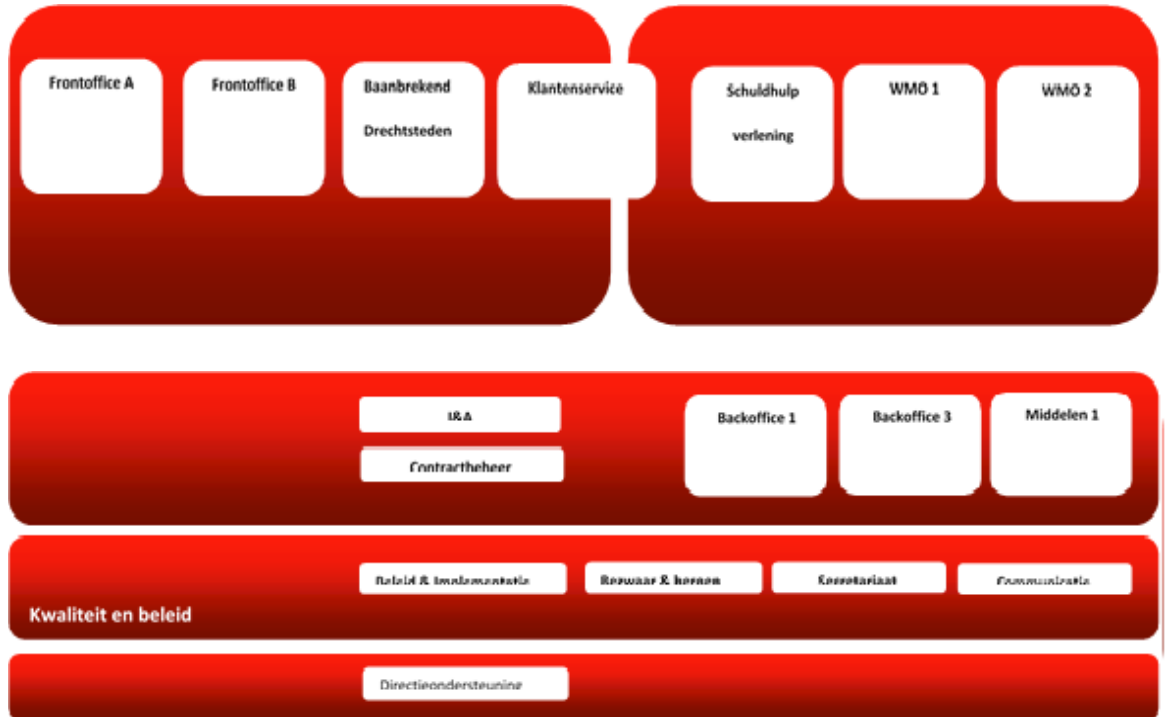
1. Deze verordening treedt in werking op 1 december 2013 en werkt terug tot en met 1 januari 2013.
2. De Organisatieverordening Openbaar Lichaam Drechtsteden, zoals vastgesteld op 25 januari 2007 wordt ingetrokken met ingang van de datum van inwerkingtreding van deze verordening, met terugwerkende kracht tot 1 januari 2013.
3. Deze verordening kan worden aangehaald als 'Organisatieverordening Openbaar Lichaam Drechtsteden'.

*Aldus vastgesteld in de vergadering van ... 2013,
De Drechtstedensecretaris, De voorzitter,
M.J.A. van Bijnen A.A.M. Brok*

Bijlage 1 Organisatiestructuur en taken van de Sociale Dienst Drechtsteden

Organisatiestructuur en taken van de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD)

Organigram Sociale Dienst Drechtsteden inclusief management



Organisatiestructuur en taken van de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD)

De dienstverlening aan burgers vindt plaats in een front en backoffice. In de frontoffices werk en inkomen en zorg worden beslissingen over aanvragen en inzet van instrumenten zo dicht mogelijk bij en rondom de klant georganiseerd.

In de backoffice wordt de geboden dienstverlening financieel-administratief verwerkt. Daarnaast voert de backoffice voorbereidende en ondersteunende werkzaamheden voor de frontoffice uit.

De medewerkers in het primaire proces en management worden ondersteund door twee organisatieonderdelen op het gebied van middelen en kwaliteit en beleid.

Onder eindverantwoordelijkheid van de directeur is de uitvoering in de volgende organisatie-onderdelen belegd:

1. Front office werk en inkomen
2. Front office zorg
3. Middelen en backoffice
4. Kwaliteit en beleid.

Ieder organisatieonderdeel wordt aangestuurd door een lid van het managementteam. De directeur wordt ondersteund door een kleine sectie directieondersteuning.

In de gemeenschappelijke regeling is opgenomen welke wettelijke taken de Sociale Dienst Drechtsteden uitvoert (artikel 6, lid 2 en artikel 7, lid 1 onder Sociaal). De werkzaamheden die door de dienst worden uitgevoerd, vloeien voort uit deze taken.

Front office werk en inkomen

De front office bestaat uit twee serviceteams en Baanbrekend Drechtsteden.

In de twee serviceteams (Front office A en Front office B) zijn activiteiten gebundeld rond het voorkomen van instroom en het bevorderen van uitstroom. De regisseur treedt hierbij op als contactpersoon van de klant en neemt besluiten over hetgeen nodig is voor de klant. De regisseur laat zich hierbij adviseren

door deskundigen op een vakgebied, die ook in de serviceteams geplaatst zijn (inkomensondersteuning, handhaving, verhaal, terugvordering en kinderopvang).

Meer specifiek voeren de serviceteams de volgende werkzaamheden uit:

1. het organiseren van de collectieve workshop voor nieuwe werkzoekenden
2. het verzorgen van voorlichting voor nieuwe werkzoekenden.
3. het opleggen en beoordelen van de arbeidsverplichting.
4. het beoordelen van en beslissen over in te zetten voorzieningen, zoals inkomensondersteuning.
5. het bieden van collectieve en individuele begeleiding naar werk cq participatie/vrijwilligerswerk
6. het onderhouden van contact met werkzoekenden.
7. het onderhouden van contacten op operationeel niveau met samenwerkingspartners
8. het beoordelen en toetsen van de terugvordering op wet- en regelgeving.
9. het onderzoeken van de wettelijke onderhoudsverplichting en toepassing van verhaal.
10. het beoordelen en toetsen van verstrekte uitkeringen in het kader van handhaving
11. het opleggen van maatregelen en boetes in het kader van handhaving
12. het begeleiden van lopende en nieuwe trajecten (overgangsregeling).
13. het handhaven van de inburgeringsplicht zonder traject.

Baanbrekend Drechtsteden voert de volgende werkzaamheden uit:

1. het uitvoeren van 'social return on investment'.
2. het bemiddelen van klanten waarvan gebleken is dat die op korte termijn geplaatst kunnen.

Frontoffice zorg

De frontoffice zorg bestaat uit een team klantenservice, een team schuldhulpverlening en (per 1 april 2013) één afdeling voor de individuele voorzieningen van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

De frontoffice zorg biedt burgers ondersteuning bij medische en lichamelijke beperkingen en biedt informatie en advies, ook op decentrale locaties in enkele gemeenten. Daarnaast wordt burgers ondersteuning geboden bij problematische schulden. Ook preventieve activiteiten om schulden te voorkomen, horen hierbij.

In de frontoffice zorg zijn eveneens de klantcontacten (click-call-face) voor de gehele dienst ondergebracht.

De werkzaamheden op het gebied van maatschappelijke ondersteuning zijn:

1. het in kaart brengen van het probleem en het zoeken naar een palet van oplossingen.
2. het bepalen en besluiten of en welke individuele voorziening nodig is en deze (laten) leveren.
3. het deels uitvoeren van de beëindiging van een individuele voorziening.
4. het geven van informatie en advies.
5. het onderhouden van contacten met lokale ketenpartners.

De werkzaamheden op het gebied van budgetadvies en schuldhulpverlening zijn:

1. het ondersteunen van burgers bij problematische schulden.
2. het gericht doorverwijzen van mensen met problematische schulden naar andere hulpverleners.
3. het afgeven van de verklaring en het verzoek tot toelating tot de WSNP.
4. het uitvoeren van preventieve activiteiten met andere partijen.

De werkzaamheden op het gebied van klantenservice zijn:

1. het verhelderen van de vraag en bepalen of burgers bij de SDD thuishoren.
2. het beantwoorden van vragen en het geven van informatie via click-call-face.
3. het doorverwijzen van klanten en burgers naar andere dienstverleners.
4. het uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden voor de front- en backoffice.

Middelen en backoffice

In dit organisatieonderdeel zijn middelenfuncties en de back office van de dienst belegd. Het hoofd van Middelen en backoffice is tevens controller van de SDD.

Middelenfuncties

Het betreft de volgende taken:

- I&A
- Contractbeheer
- Planning & Control
- Financiële administratie
- Rechtmatigheidscontrole.

Concreet gaat het om de volgende werkzaamheden:

1. het beheren en ontwikkelen van applicaties.
2. het aanbesteden en inkopen van producten en diensten.
3. het afsluiten en beheren van contracten.
4. het opstellen van de begroting, marap en jaarrekening (bijdrage aan de GRD).
5. het financieel bewaken van en verantwoordelijk zijn over de uitvoering van regelingen.
6. het genereren van kwantitatieve en kwalitatieve informatie voor de organisatie.
7. het analyseren van de informatie.
8. het analyseren van en adviseren over de inrichting van bedrijfsprocessen.
9. het verzorgen van de financiële administratie.
10. het uitvoeren van de rechtmatigheidscontrole in het kader van verantwoording.
11. het uitvoeren van de rechtmatigheidscontrole bij individuele klanten.

De middelenfuncties spelen een belangrijke rol in de bedrijfsvoerings- en begrotingscyclus.

Backoffice

De backoffice bestaat uit twee teams en voert ten behoeve van het primaire proces financieel-administratieve en ondersteunende werkzaamheden uit.

Concreet gaat het om de volgende werkzaamheden:

1. het beheren van uitkeringen: mutaties verwerken, beslag leggen en beëindigen.
2. het verstrekken van uitkeringen en betalingen.
3. het deels uitvoeren van de Wmo-processen aanvraag en beheer.
4. het grotendeels uitvoeren van het proces beëindiging Wmo.
5. het uitvoeren van controles via fraudesignalen, bestandsvergelijkingen en themaonderzoek.
6. het uitvoeren van de incasso van terugvorderingen en verhaalsbijdragen.
7. het controleren van facturen van contractpartners.
8. het afhandelen van aanvragen waarbij geen individuele beoordeling nodig is.
9. het uitvoeren van voorbereidende en ondersteunende werkzaamheden voor de front office.
10. het zorgen voor correcte uitbetaalstaten en berekeningspecificaties.
11. het zorgen voor juist verlopende financieel administratieve processen.
12. het uitvoeren van secretariële, administratieve en algemeen ondersteunende werkzaamheden.

Kwaliteit en beleid

Kwaliteit en beleid werkt sectoroverstijgend op diverse taakgebieden. De afdeling bestaat uit de volgende secties:

- Beleid en implementatie
- Bezwaar en beroep
- Secretariaat
- Communicatie

Binnen de secties worden de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

1. het ontwikkelen, implementeren en evalueren van beleid dat voortvloeit uit de wettelijke taken.
2. het afhandelen van bezwaar- en beroepsschriften.
3. het coördineren van de klachtafhandeling.
4. het secretariaal en administratief ondersteunen van de MT-leden.
5. het ondersteunen van en adviseren over scholingsactiviteiten.
6. het ondersteunen van, adviseren bij en uitvoeren van in- en externe communicatie.
7. het coördineren van het kwaliteitsbeleid van de dienst.

Directieondersteuning

De directeur wordt ondersteund door een kleine sectie Directieondersteuning. In deze sectie worden de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

1. het logistiek en kwalitatief ondersteunen van besluitvormingsprocessen.
2. het coördineren van de informatievoorziening naar het bestuur.
3. het ondersteunen van de directie bij cliëntenparticipatie.
4. het adviseren van de directie over bestuurlijke en organisatorische zaken.
5. het coördineren van de taken van de dienst op het gebied van rampenbestrijding.

Bijlage 2 Organisatiestructuur en taken van het Ingenieursbureau Drechtsteden

Organisatiestructuur en taken van het Ingenieursbureau Drechtsteden (IBD)

Aan het hoofd van het Ingenieursbureau Drechtsteden staat de directeur.

Het Ingenieursbureau Drechtsteden is onderverdeeld in drie sectoren en een stafafdeling:

1. Sector projecten.
2. Sector specialismen.
3. Sector gebouwenbeheer.
4. Stafafdeling bedrijfsbureau.

Sector Projecten.

De sector Projecten heeft tot taak, het ten behoeve van de gemeenten Dordrecht, Zwijndrecht en eventueel andere deelnemende gemeenten, alsmede het op aanvraag voor derden (veelal gemeentelijke diensten):

1. Leveren van projectleiding ten aanzien van civiele en bouwkundige projecten.
2. Raadgeven en technisch ondersteunen bij:
 - a. het inrichten van een proces (wie kan wat het beste doen?)
 - b. het op uitvoerings- en beheeraspecten formuleren van randvoorwaarden
 - c. het opstellen van een programma van eisen
 - d. de beoordeling van voorontwerp, definitief ontwerp en bestek (inclusief de controle van berekeningen en ramingen).
3. Adviseren over het gewenste technische kwaliteitsniveau van civiele techniek, gebouwen, objecten, openbare ruimte en dergelijke, mede in het licht van energie- en milieuaspecten en van wet- en regelgeving
4. Adviseren over kostenramingen en aanbestedingsprocedures.
5. Leveren van specialistische technische kennis
6. Leveren van technische ondersteuning ten behoeve van de communicatie met de burgers

Sector Specialismen.

De sector specialismen heeft tot taak, het ten behoeve van de gemeenten Dordrecht en Zwijndrecht, alsmede het op aanvraag voor derden, ontwerpen van gebouwen (het betreft zowel architectonische adviezen als architectonische producten), het voorbereiden van bouwkundige en civieltechnische werken en het houden van toezicht op de uitvoering van werken.

De sector is onderverdeeld in drie afdelingen:

1. Advies.
2. Projectondersteuning.
3. Uitvoering

Afdeling Advies.

De afdeling Advies voert de volgende taken uit:

1. Vormgeven
2. Technisch ontwerpen en constructieve berekeningen
3. Afstemmen op regelgeving en beheerseisen
4. Ramen van kosten
5. Coördinatie van specifieke ontwerpfuncties (door derden).

Afdeling Projectondersteuning.

Het voorbereiden betreft het (technisch) uitwerken van vraagstukken. De afdeling Projectondersteuning voert de volgende taken uit:

1. Aanvragen van vergunningen.
2. Maken van bestektekeningen.
3. Schrijven van bestekken.
4. Begroten.
5. Voorbereiden en uitvoeren van aanbestedingen.
6. Coördinatie van specifieke voorbereidingsfuncties (door derden).

Afdeling Uitvoering

De afdeling Uitvoering is belast met het (dagelijks) toezicht op de uitvoering van werken. Het betreft de volgende taken:

1. Toezicht houden; controleren of de aannemer het werk uitvoert conform de eisen van het bestek en daarover verantwoording afleggen aan de projectleider (die op zijn beurt daarover verantwoording aflegt aan de opdrachtgever)
2. Directie voeren (UAV)
3. Oplevering, overdracht en nazorg.

Sector Gebouwenbeheer

De sector is onderverdeeld in twee afdelingen:

1. Technisch beheer.
2. Technische dienst.

Afdeling Technisch beheer

De afdeling Technisch beheer heeft de volgende taken:

1. Inventariseren en inspecteren van de toestand van gebouwen
2. Maken van beheerplannen
3. Bijhouden van gegevens over nieuwe gebouwen
4. Opstellen van onderhoudplannen
5. Aanbesteden onderhoudplannen
6. Bewaken van de uitvoering van onderhoudplannen
7. Optreden als gedelegeerd opdrachtgever voor het doen uitvoeren van onderhoud

Afdeling Technische dienst

De afdeling Technische dienst heeft de volgende taken

1. Operationele aansturing en controle aannemers
2. Sleutelbeheer
3. Gebouwbeheer op afstand
4. Uitvoeren van regulier onderhoud
5. Meldpunt klachten
6. Uitvoeren van calamiteiten onderhoud
7. Wachtdienst

Stafafdeling bedrijfsbureau

Het bedrijfsbureau heeft de volgende taken:

1. Planning en control van het ingenieursbureau
2. Controle op de rechtmatigheid en doelmatigheid van de uitvoering van wet- en regelgeving onder andere door interne controle.
3. Vastleggen/bewaken van de administratieve organisatie
4. Verzorgen informatievoorziening, waaronder projectadministratie
5. Ondersteuning van en advisering over de bedrijfsvoering van het ingenieursbureau.
6. Coördinatie van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Bijlage 3 Organisatiestructuur en taken van de

Stafeenheid Bureau Drechtsteden

Organisatiestructuur en taken van de Stafeenheid Bureau Drechtsteden

Aan het Bureau Drechtsteden wordt functioneel leiding gegeven door de Drechtstedensecretaris. Voor de operationele aansturing is het Hoofd Bureau Drechtsteden verantwoordelijk.

Bureau Drechtsteden voert alle taken uit die nodig zijn om het Drechtstedenbestuur en de Drechtstraad in staat te stellen alle taken en bevoegdheden uit te voeren respectievelijk uit te oefenen die aan de Gemeenschappelijke Regeling zijn gedelegeerd en gemandateerd alsmede alle autonome taken van het openbaar lichaam.

Daarnaast richt Bureau Drechtsteden zich op het inspireren, ondersteunen en coachen van degenen die hun rol spelen in het netwerk van de Drechtsteden. Tevens vervult Bureau Drechtsteden de rol van concernstaf voor de Gemeenschappelijke Regeling Drechtsteden.

Hoewel Bureau Drechtsteden hiërarchisch slechts één organisatielaag kent, wordt in de praktijk gewerkt vanuit vijf domeinen, waarvan drie met name inhoudelijk van aard zijn:

- **Regie op inhoud, domeinen Sociaal, Fysiek en Economie**
Bureau Drechtsteden volgt de regionale en bovenregionale ontwikkelingen op de domeinen Sociaal, Fysiek en Economie. Het Bureau begeleidt de totstandkoming en uitvoering van het regionaal Meerjarenbeleidsprogramma (rMJP). De rMJP-opdrachten worden uitgezet binnen het netwerk van de Drechtsteden. Het Bureau is aanspreekpunt voor vragen van iedereen die bij die opdrachten betrokken is of wil zijn. De medewerkers van het Bureau werken in principe niet zelf aan de opdrachten, maar houden het overzicht en ondersteunen de bestuurlijke en ambtelijke opdrachtgevers bij hun rol.
- **Regie op bestuur en netwerk**
Bureau Drechtsteden organiseert de bestuurlijke besluitvorming in de regio. Dat komt onder meer maandelijks tot uitdrukking tijdens de Drechtstedendinsdag. Het Bureau let er op dat alle regionale projecten goed verankerd zijn, zowel in formele zin (bestuursopdracht) als informeel (betrokkenheid en draagvlak). Het Bureau ziet er op toe dat de stukken voor deze overleggen helder zijn en tijdig worden verstuurd. Daarnaast wordt de regiogriffie ondersteund. Binnen dit domein worden ook inhoudelijke opdrachten op het gebied van netwerkbestuur en netwerkontwikkeling begeleid.
- **Regie op de GRD-organisatie**
Onderdeel van de Gemeenschappelijke regeling Drechtsteden (GrD) zijn zes uitvoeringsorganisaties ook wel 'dochter' genoemd: Sociale Dienst Drechtsteden (SDD), Onderzoekcentrum Drechtsteden (OCD), Servicecentrum Drechtsteden, Gemeentebelastingen Drechtsteden, Ingenieursbureau Drechtsteden en Bureau Drechtsteden. Bureau Drechtsteden ondersteunt de Algemeen Directeur van de GrD, het managementteam MT-D en het Drechtstedenbestuur (DSB) bij het sturen van deze onderdelen en het toezien op de bedrijfsvoering. Binnen dit taakveld richt Bureau Drechtsteden zich op onder meer de financiële control, businesscontrol, juridische control en informatiemanagement. De ondersteuning van de sturing op de GR-bedrijven vindt plaats met een passend instrumentarium, er wordt toezicht gehouden op de juiste toepassing van die instrumenten en er vindt verantwoording plaats over de resultaten richting het management en het bestuur.

Om de genoemde werkzaamheden mogelijk te maken cq te ondersteunen worden vanuit Bureau Drechtsteden subsidies aangevraagd en verstrekt, worden met andere partijen allianties gesloten en wordt een investeringsfonds beheerd. Ook worden diverse administraties gevoerd en wordt ten behoeve van gelieerde organisaties in de personele invulling voorzien (REO, ROM-D).

Bijlage 4 Organisatiestructuur en taken van het

Servicecentrum Drechtsteden

Organisatiestructuur en taken van het Servicecentrum Drechtsteden (SCD)

Aan het hoofd van het Servicecentrum Drechtsteden staat de directeur.
De Afdeling Secretariaat ressorteert rechtstreeks onder de directeur.

Het Servicecentrum Drechtsteden is onderverdeeld in de volgende afdelingen en teams:

1. Afdeling Frontoffice
2. Afdeling Personeel & Organisatie
 - a. Team Beheer
 - b. Team Mobiliteit en Ontwikkeling
 - c. Team Advies
 - d. Team Strategische Projecten
3. Afdeling Financiën & Inkoop
 - a. Team Financiële Administratie
 - b. Team Crediteuren
 - c. Team Debiteuren
 - d. Team Inkoop
 - e. Team Ontwikkeling en Functioneel Beheer
4. Afdeling Communicatie
 - a. Team Regio
 - b. Team 5 Gemeenten
 - c. Team Dordt Fysiek en Economie
 - d. Team Dordt Sociaal en Dienstverlening
 - e. Team Staf
5. Afdeling Facilitaire Zaken & Documentaire Informatie Voorziening
 - a. Team Digitalisering en post
 - b. Team Zaak- en documentbeheer
 - c. Team Gebouwenbeheer
 - d. Team Facilitair
 - e. Team Staf
6. Afdeling Juridisch Kennis Centrum
 - a. Team Bezwaar en Beroep
 - b. Team Rechtspositie: Advies & Bezwaar en Beroep
 - c. Team Juridisch advies en Advocatuur
 - d. Team Schade en Aansprakelijkheid
7. Afdeling Informatie Communicatie Technologie
 - a. Team Processen en projecten
 - b. Team Service Desk
 - c. Team Functioneel Beheer
 - d. Team Applicaties
 - e. Team Infra
8. Afdeling Control & Bedrijfsvoering
 - a. Team Bedrijfsvoering
9. Afdeling Project- & Programmamanagement

De Afdeling Frontoffice heeft de volgende taken:

1. *Algemene taken o.a.:*
 - Sturen op eenduidige kwaliteit van dienstverlening per kanaal in vorm, lay-out, bejegening en communicatie vanuit het klantperspectief
 - Vaststellen welke eindresultaten voor klanten merkbaar moeten zijn
 - Voorziet management van informatie waarmee het management kan sturen
 - Ontwikkelen VSP door continue verbeteren van producten en informatie

- Ontwikkelen van servicenormen en rapporteren over servicenormen
- Afstemmen totale dienstverlening per afdeling met afdelingsmanager
- Signaleren korte termijnincidenten aan vakafdeling (zoals een telefoon die een hele dag niet wordt opgenomen of het overschrijden van de termijn voor het behandelen van een terugbelnotitie)
- Relatiebeheer tussen vakafdeling en afdeling Frontoffice
- Vragen die aan de balies worden gesteld inbedden in VSP en callcenters
- Opstellen richtlijnen in relatie tot dienstverlening (belgedrag, kledingvoorschriften etc.)
- Klanten sturen naar/helpen te kiezen voor digitale kanaal
- Volgen van (regionale) ontwikkelingen van dienstverleningskanalen bij onze klanten in relatie tot het 'Antwoord' concept wat onze klanten gebruiken voor hun Dienstverlening
- (ondersteunen bij) Klant- & medewerkerstevredenheidsonderzoeken en benchmarks
- Afstemming van de dienstverlening met de vakafdelingen op
 - Operationeel niveau (het inregelen, monitoren en afdelingsmanager van sturingsinformatie voorzien op het juist en tijdig afhandelen van inkomende vragen per dienstverleningskanaal)
 - Proces niveau: het maken van verbeterafspraken op procesniveau (wie doet wat, wie spreekt waarop aan en het assisteren bij het maken van kanaalspecifieke antwoorden op klantvragen)
 - SCD breed: structurele afspraken maken over gebruik en inzet VSP; hoe willen wij als SCD onze dienstverlening aanbieden waarbij de klant en het centrale loket centraal staan.

2. *Taken digitale kanaal o.a.:*

- Contentbeheer (initiële opzet en het muteren van de kennisbank) en redactie VSP Nieuwe pagina's opnemen (zowel vakafdeling als afdeling Frontoffice kan hiervoor het initiatief nemen)
- (Mede) Inrichten van Mozaïek zaken + adviseren over het gebruik van Mozaïek zaken
- Bijhouden bestaande pagina's volgens een beheerschema per afdeling; Wanneer er wijzigingen op een pagina nodig zijn, is het de verantwoordelijkheid van de vakafdeling om deze wijziging aan de redactie door te geven. Gebeurt dit niet, dan houdt afdeling Frontoffice haar eigen beheerschema aan
- Minstens twee maal per jaar worden de pagina's van de vakafdeling samen met vakafdeling gecontroleerd en waar nodig aangepast
- Afdelingen adviseren bij het logisch aanbieden van informatie op het VSP (in relatie tot logische processen in backoffice)
- Organiseren en faciliteren van overleg met contentbeheerders van vakafdelingen
- Uitleg geven over gebruik van management informatiesysteem zaken
- Voor pagina's die in de top 10 van veel geraadpleegde pagina's staan, vraagt de afdeling Frontoffice twee keer per jaar een actualisatie
- Controle op de kwaliteitseisen aan digitale productpagina's
- Opstellen en monitoren van kwaliteitseisen aan VSP
- Eén keer per 2 weken maakt de afdeling een rapportage aan met zoektermen die geen resultaat hebben opgeleverd op het VSP en voegt zoektermen aan producten of pagina's toe of er wordt een nieuwe pagina gemaakt
- Prioriteiten van pagina's en vragen bijhouden (sommige vragen zijn belangrijker en hebben hogere prioriteit dan andere en moeten eerder zichtbaar zijn bij zoekresultaten)
- Sommige vragen worden regelmatig door klanten ingekeken. De top 10 van deze vragen worden aangemerkt als 'Veelgestelde vragen' en komen te staan op de startpagina van het VSP
- Opstellen en beheren van een 'Belangrijke Gebeurtenissen Kalender' per afdeling waarop staat welke vragen op welke momenten tijdelijk van groter belang zijn of waarvoor extra informatie op het VSP moet worden geplaatst. (verkiezingen, nieuwe afspraken over vervoersabonnementen, jaarafsluiting, jaaroverzichten, etc.)
- Bijhouden en indien nodig aanpassen startpagina VSP
- Samen met vakafdeling ontwikkelen van zaaktypen voor VSP met bijbehorende digitale aanvraagmogelijkheden.

3. *Taken telefonische dienstverlening o.a.:*

- Analyseren welke klanten in welke mate telefonische vragen stellen en wat standaard antwoorden zijn
- Ondersteunen vakafdeling om veel gestelde telefonische vragen te verwerken in informatieaanbod digitale kanaal
- Maandelijks leveren van management informatie + analyse over prestaties callcentrum aan afdelingsmanager.
- In kaart brengen (op reguliere basis) van de resultaten van de telefonische dienstverlening (o.a. klanttevredenheid, afhandeltijd, reactietijd).
- Afdelingsmanager ondersteunen/adviseren om te verbeteren
- Uitkomsten resultaten gebruiken voor verdere verbeteringen Verbinding leggen tussen prestaties van verschillende callcentra (kwantitatief en kwalitatief) en bespreken met afdelingsmanager
- Opstellen van eisen waaraan telefonische dienstverlening moet voldoen
- Telefonische ingang/centrale nummer algemeen bekend bij klanten en makkelijk vindbaar maken
- Gegarandeerde telefonische bereikbaarheid tussen 08:30 en 17:00 uur organiseren
- Zorgen dat diegenen die de telefoon beantwoorden, worden opgeleid en begeleid in een empathische, klantvriendelijke en persoonlijke bejegening
- Opstellen organisatiebrede gedragsregels voor telefoonverkeer (bv. medewerkers noemen altijd hun naam, warm doorverbinden etc.)
- Ondersteunen afdelingsmanager dat klant het juiste antwoord krijgt door trainen van medewerkers of vraaganalyse; het antwoord moet niet alleen correct zijn maar ook aansluiten op de vraag
- Invoeren digitale terugbelnotitie + controle op gebruik.

De Afdeling Personeel & Organisatie is onderverdeeld in:

Team Beheer
Team Mobiliteit en Ontwikkeling
Team Advies
Team Strategische Projecten

Het Team Beheer heeft de volgende taken:

1. Screenen aanvragen op compleetheid van informatie (t.b.v. intern werkproces)
2. Verwerken van in- en uitstroommutaties, inclusief externe inhuur
3. Verwerken van personeelsgerelateerde mutaties
4. Bewaken/toetsen en doorvoeren van rechtspositionele aanpassingen als gevolg van verzuim
5. Leveren van standaard en maatwerk managementrapportages
6. Verwerken van formatie- en organisatiewijzigingen
7. Rechtspositionele en salarisadministratieve vragen afhandelen op individueel niveau (click en call)
8. Maken van infopagina's overzicht veel gestelde vragen tbv virtueel serviceplein en eigen beantwoording
9. Applicatiebeheer en functioneel beheer van personeelssystemen (o.a. Beaufort, Connexys (vacature/sollicitanten systeem)).

Het Team Mobiliteit en Ontwikkeling heeft de volgende taken:

1. Werving en selectie van vaste functies, zowel intern als extern
2. Werving en selectie van tijdelijke functies, zowel intern als extern
3. Stage coördinatie
4. Coördineren van groepsgerichte opleidingen op gebied van vakinhoud, persoonlijke ontwikkeling en leiderschap
5. Begeleiden medewerkers op gebied van loopbaanontwikkeling (geïnitieerd door medewerker of leidinggevende)
6. Begeleiden medewerkers vanaf het moment dat ze boventallig zijn of worden
7. Maken van infopagina's overzicht veel gestelde vragen tbv virtueel serviceplein en eigen beantwoording.

Het Team Advies heeft de volgende taken:

1. Adviserend aan leidinggevenden bij verzuim en uitvoeren wet Poortwachter
2. Ondersteunend aan leidinggevenden bij werving en selectie in voorfase bij vacantstelling en na afloop bij salarisgesprekken

3. Ondersteunend en adviserend aan leidinggevendend bij teamontwikkeling, strategische personeelsplanning (kennis, leeftijdsopbouw, competenties) en individuele cases (disfunctioneren, arbeidsongeschiktheid, ontslag). Vertalen naar concrete interventies
4. Maken van analyse van standaardrapportages
5. P adviseur vertaalt informatie en geeft advies op mogelijke interventies en verbeteringen binnen de vigerende kaders (o.a. PDC, CAO, sociaal plan)
6. Implementeren van regelingen en p-instrumenten
7. Arbo coördinatie
8. Adviserend bij het maken van functiebeschrijvingen en uitvoeren van functiewaardering.

Het Team Strategische Projecten heeft de volgende taken:

1. Uitwerken en implementeren van aanpassingen op het gebied van arbeidsvoorwaarden en arbeidsverhoudingen (bv Sociaal Plan, harmoniseren regelingen)
2. Ontwikkelen en implementeren Mobiliteitsprocedures (bv. Procedure uitstroom bovenformatieven, procedure functioneringsgesprekken, talentmanagement)
3. Ontwikkelen draaiboek en richtlijnen voor organisatieaanpassingen en inbreng kennis van arbeidsvoorwaarden op dit vlak
4. Ondersteuning medezeggenschap (bewaken procesgang)
5. Voorbereiden implementatie, maken plan van aanpak hiervoor.

De Afdeling Financiën & Inkoop is onderverdeeld in:

Team Financiële Administratie
Team Crediteuren
Team Debiteuren
Team Inkoop
Team Ontwikkeling en Functioneel Beheer

Het Team Financiële Administratie heeft de volgende taken:

1. Zorgdragen voor het beheersdeel van de begroting en jaarrekening inclusief verwerking van begrotingswijzigingen en periodieke afsluiting.
2. Afstemmen hiervan met de klanten.
3. Adviseren over en verzorgen van de inrichting van de administraties conform voorschriften en afgesproken kaders en richtlijnen.
4. Zorgdragen voor het toetsen en verwerken van aangeleverde mutaties op stamgegevens onder andere voor:
 - a. Grootboeknummers
 - b. Projecten
 - c. Urenadministratie
 - d. BTW tabellen
 - e. Boekingscombinaties
 - f. Structuren en kenmerken
 - g. Kredietbeheerders
5. Toetsen op technische verwerkbaarheid en het verwerken van onder andere:
 - a. Memoriaalboekingen
 - b. Urenadministratie
 - c. Reserves en voorzieningen
 - d. Activa-administratie
6. Aanleveren van IV3 gegevens aan het CBS
7. Aangifte BTW en BCF
8. Zorgdragen voor betaalproces 1e en 2e handtekening
9. Facilitering en advisering m.b.t. verplichtingenadministratie
10. Borging van kwaliteit en samenhang van de administratie en informatievoorziening en het (on)gevraagd adviseren hierover in samenwerking met het functioneel beheer
11. Controle op afloop tussenrekeningen
12. Faciliteren van BTW administraties. De juistheid en volledigheid van de BTW administraties behoren tot de verantwoordelijkheid van de klantorganisaties.
13. In samenwerking met het functioneel beheer zorgdragen voor de continuïteit van de in gebruik zijnde systemen
14. Vakspecifieke klantondersteuning in aanvulling op de Front Office
15. Vullen en beheren van informatiepagina's VSP
16. Adviseren over BTW administraties

17. Adviseren over Treasury en het uitvoeren van hieraan gerelateerde werkzaamheden inclusief het beheer van het BNG systeem.

Het Team Crediteuren heeft de volgende taken:

1. Controleren facturen op wettelijke vereisten
2. Registreren facturen
3. Eindcontrole en verwerking van facturen
4. Betaalbaar stellen facturen
5. Toetsen en verwerken van aangeleverde correctieboekingen
6. Advisering over en verwerken van verzamelfacturen
7. Advisering over en het inhoudelijk beheer van Digitale Factuurafhandeling
8. Verzorgen van de signaalfunctie naar klanten met betrekking tot factuurafhandeling
9. Voeren van een termijnkalender administratie
10. Analyseren, signaleren en beheren van openstaande posten.
11. Beheren (eigen) tussenrekeningen
12. Periodiek leveren bijdrage aan periodeafsluiting/jaarrekening
13. Afhandeling van telefonische vragen en vragen ontvangen via Mozaïek en e-mail met betrekking tot Financiën (Front Office functie)
14. Vakspecifieke klantondersteuning in aanvulling op de Front Office
15. In samenwerking met het functioneel beheer zorgdragen voor de continuïteit van de in gebruik zijnde systemen
16. Vullen en beheren van informatiepagina's VSP.

Het Team Debiteuren heeft de volgende taken:

1. Zorgdragen voor het toetsen en verwerken van aangeleverde mutaties op onder andere
 - a. Naam Adres Woonplaats gegevens (NAW)
 - b. Debiteuren
 - c. Crediteuren inclusief bankgegevens
 - d. Notasoorten
 - e. Opdrachten tot het vastleggen van vorderingen
 - f. Correcties op vorderingen
2. Het genereren en verzenden van nota's, herinneringen, aanmaningen en dwangbevelen
3. Analyseren, signaleren en beheren van openstaande vorderingen
4. Overdragen van vorderingen aan externe partijen volgens afspraak met klantorganisaties
5. Verwerken dagafschriften
6. Beheren (eigen) tussenrekeningen
7. Verzorgen van de signaalfunctie naar klanten met betrekking tot openstaande vorderingen
8. Periodiek leveren bijdrage aan periodeafsluiting/jaarrekening
9. In samenwerking met het functioneel beheer zorgdragen voor de continuïteit van de in gebruik zijnde systemen
10. Vakspecifieke klantondersteuning in aanvulling op de Front Office
11. Vullen en beheren van informatiepagina's VSP.

Het Team Inkoop heeft de volgende taken:

1. Samen met de klant kaders zetten voor inkoop ('Regionaal Aanbestedingsbeleid')
2. Advies over inkoopvraagstukken waaronder marktconsultatie en inkoopscan
3. Opstellen inkoopplan, bewaken voortgang hiervan en rapporteren hierover
4. In rol van projectleider, uitvoerder of begeleider ondersteunen bij aanbestedingen
5. Uitvoeren van contractregistratie en contractmanagement na afsluiten van een contract (niet-materie gerelateerd)
6. Functioneel beheer Inconto
7. Vakspecifieke klantondersteuning
8. Vullen en beheren van informatiepagina's VSP
9. Adviseren over, beheren van en muteren op verzekeringsportefeuille.

Het Team Ontwikkeling en Functioneel Beheer heeft de volgende taken:

1. Markverkenning en het volgen van ontwikkelingen op het gebied van (financiën en inkoop) wet- en regelgeving
2. Beoordelen van wensen van klantorganisaties en de eigen organisatie op wenselijkheid en toepasbaarheid. Dit in afstemming met vakmensen binnen de afdeling.

3. Vertalen hiervan naar impact op processen, systemen en kaders
4. Voorstellen voor aanpassingen uitwerken voor klantorganisaties en waar nodig via regionale besluitvorming
5. Zo nodig maken van een aangepast of nieuw functioneel ontwerp voor de systemen
6. Dit uitwerken, (laten) ontwikkelen en implementeren middels een plan van aanpak.
7. Coördineren van het inhoudelijk beheer binnen de afdeling
8. Het verzorgen van (complexe) taken op het gebied van functioneel beheer waaronder
 - a. Autorisatie beheer
 - b. Versiebeheer
 - c. Systeemkoppelingen
 - d. Het verzorgen van fout- en probleemanalyse en zorgdragen voor het verhelpen ervan in samenwerking met de leverancier en andere betrokkenen in de keten.
 - e. Ondersteuning op het gebruik van de systemen
 - f. Onderhouden van contacten met leveranciers van financiële systemen
 - g. Zorgdragen voor contacten intern F&I, afdeling ICT en andere functioneel beheerders
9. Deelname aan projecten namens de afdeling F&I bij centraal gestuurde projecten
10. Verzorgen van trainingen in samenwerking met de overige F&I teams en Trainingscentrum Drechtsteden
11. Ontwikkelen en onderhouden van standaard- en maatwerkrapportages (passend binnen afspraken en kaders) inclusief inkoopscan
12. Ontwikkelen en onderhouden van toepassingen voor gevalideerde gegevensinvoer complexe verwerkingen waaronder toepassingen voor het verwerken van verzamelfacturen
13. Verzorgen van het functioneel beheer van Cognos (vooralsnog)
14. Onderhouden mutatie tabellen
15. Initiëren van multidisciplinaire analyses met betrekking tot systeemcontinuïteit
16. Vullen en beheren van informatiepagina's VSP.

De Afdeling Communicatie is onderverdeeld in:

Team Regio
Team 5 Gemeenten
Team Dordt Fysiek en Economie
Team Dordt Sociaal en Dienstverlening
Team Staf

De teams hebben gezamenlijk de volgende taken:

1. Vertalen van organisatiedoelen naar een communicatiestrategie
2. Vertalen van speerpunten van directies en regionaal bestuur naar communicatiedoelen (-uitingen) voor interne en externe doelgroepen
3. Zorgdragen voor tijdige en kwalitatieve goede media / middelen passend bij de organisatie
4. Actief onderhouden van specifieke expertise en het delen van deze expertise binnen en tussen teams
5. Actief kennis delen met andere teams op gebied van vakmanschap en thema's
6. Als team gezamenlijk verantwoordelijk voor het bedienen van de directies en het regionaal bestuur waar het team voor werkt, in het kader van continuïteit en kwaliteit
7. Adviseren van bestuur/directie en organisatie
8. Adviseren over en uitvoeren of begeleiden van de productie van middelen (periodiek en incidenteel)
9. Bijdrage leveren aan regionale crisiscommunicatie
10. Onderhouden van mediacontacten
11. Helder en transparant communiceren over geleverde diensten, activiteiten en resultaten daarvan
12. Zorgdragen voor communicatiever maken van klantorganisaties door diverse activiteiten
13. Actief bijdragen in de interne communicatie-uitingen over dienstverlening SCD (of andere dochters, op aangeven van het SCD)
14. Regie voeren en uitvoering van regionale thema's en projecten in opdracht van lokale of regionale opdrachtgevers.

Het Team Staf heeft de volgende taken:

- a. Zorgdragen voor planning van beschikbare capaciteit en ondersteunen leidinggevenden bij het optimaal inzetten van deze capaciteit
- b. Uitwerken capaciteit tot een overall werkplanning en capaciteitsverdeling
- c. Capaciteit verbinden met het beschikbare budget van de afdeling en adviseren van de leidinggevenden om zo nodig bij te sturen

- d. Hoort van manager en teamleiders klantontwikkelingen en vertaalt dit in overleg met het MT naar optimale inzet van capaciteit, budget en werkverdelingen
- e. Ondersteunen van de leidinggevendenden bij het efficiënt inkopen van flexibele inzet en draagt zorg voor de juiste contracteringen en overeenkomsten
- f. In samenwerking met de afdeling Financiën en Inkoop zorgdragen voor een goed contractmanagement
- g. Samen met bedrijfsvoeringsconsulent ondersteunen van de leidinggevendenden bij het ontsluiten van managementinformatie en adviseren over sturingsmaatregelen en neemt de effecten daarvan mee in interne -en externe rapportages.

De Afdeling Facilitaire Zaken & Documentaire Informatie Voorziening is onderverdeeld in:

Team Digitalisering en post
Team Zaak- en documentbeheer
Team Gebouwenbeheer
Team Facilitair
Team Staf

Het Team Digitalisering en post heeft de volgende taken:

1. Inkomende/uitgaande post
 - a. Ontvangen en sorteren (incl. koerier)
 - b. Benoemen
 - c. Digitaliseren
 - d. Registreren
 - e. Distribueren (tot overdrachtsmoment op klantlocatie aan Facilitair medewerker)
2. Uitprinten ontvangstbevestigingen
3. Het in papier beschikbaar stellen van digitaal geregistreerde documenten (bv. inzage en contracten)
4. WKPB registratie en archivering (geen contact met burgers)
5. Scanveloppen digitaliseren
6. Telefonische vragen afhandelen en beheer digitale postbussen (ook ingang voor DIV-archieff)
7. Beheer taakbakken (o.a. geweigerde zaken)
8. Overdracht analoge post aan team Zaak- en documentbeheer d.m.v. op volgordeaanbieden post en scanveloppen en fysieke archiefdozen op dagindeling
9. Functioneel beheer scanstraat
10. Maken van infopagina's tbv virtueel serviceplein.

Het Team Zaak- en documentbeheer heeft de volgende taken:

1. Fysieke plaatsing archiefdozen in archiefruimte (start: overdracht archiefdozen op dagindeling)
2. Waarborgen archieffunctie (vormen, overbrengen, vernietigen, vervreemden)
3. Uitleen archiefstukken (ter beschikking stellen)
4. Opstellen notities/geven gevraagd en ongevraagd advies tbv archieffunctie Klantorganisatie
5. Deelname aan operationeel/tactische overleggen inzake archief
6. Functioneel beheer van het Documentair Structuur Plan (DSP) actueel houden
7. Beheer taakbakken (o.a. handmatig toekennen archiefkenmerken)
8. Maken van infopagina's t.b.v. virtueel serviceplein
9. Advisering zaakinrichting (o.a. archiefkenmerken, documentkenmerken).

Het Team Gebouwenbeheer heeft de volgende taken:

1. Beheer gebouwgerelateerde systemen (zoals camerasystemen, toegangscontrole, inbraakbeveiliging, trakasleutelkasten, gebouwbeheerssysteem als eigenaarsdeel in beheer)
2. Coördinatie onderhoud gebouwen huurdersdeel conform EH-model
3. Uitvoeren onderhoud gebouwen huurdersdeel conform EH-model
4. Coördinatie onderhoud terrein huurdersdeel
5. Uitvoeren onderhoud terrein huurdersdeel
6. Coördinatie onderhoud gebouwen eigenarendeel (voor zover in portefeuille)
7. Controle op uitvoering technisch/gebouwgerelateerde contracten (materiële kant)
8. Gevraagd en ongevraagd advies geven aan klanten: bouwkundig, elektrotechnisch en werktuigbouwkundig.
9. Uitvoeren van projecten op bovenstaand gebied
10. Plannen activiteiten (wat, wanneer, wie (eigen/inhuur))
11. Maken van infopagina's tbv virtueel serviceplein

12. Repro-activiteiten voor regio (vindt plaats op locatie Dordrecht)
13. Receptietaken Noordendijk.

Het Team Facilitair heeft de volgende taken:

1. Uitvoeren representatieve taken op locatie (tot zover afspraken gaan)
2. Uitvoeren niet-representatieve taken op locatie (bv post rondbrengen, kopieerpapier aanvullen etc.)
3. Contact onderhouden met huurders over facilitaire zaken (onderscheid dagelijks/operationeel door facilitair medewerker vs niet dagelijks/operationeel-tactisch door senior medewerker)
4. Afhandelen telefonische vragen van locatie (eigen locatie eerste in telefoonlus)
5. Afhandelen vragen klanten aan de balie van serviceplein
6. Eenvoudige repro activiteiten en logistiek voor repro op locatie
7. Controle op uitvoering facilitair gerelateerde contracten op locatie (materieële kant)
8. Coördineren verhuizingen in/tussen locaties < 15 werkplekken incl. ICT
9. Implementatie aanbestedingen op locatie
10. Deelname aan operationeel/tactische overleggen cq. projecten bij klant op facilitair gebied
11. Maken van infopagina's t.b.v. virtueel serviceplein
12. Functioneel beheer FMIS.

Het Team Staf heeft de volgende taken:

1. Beleid uitwerken en verantwoordelijk voor de implementatie hiervan
Voor DIV:
 - a. Formuleren/bijdragen aan beleid en adviezen op gebied regionaal
 - b. informatiemanagement
 - c. Vertalen ontwikkelingen in- en extern naar informatiebeleidsplan DIV
 - d. Adviseren en begeleiden richting digitaal en zaakgericht werken

Voor FZ:

Vertalen ontwikkelingen op facilitair gebied naar regionaal beleid en informatie

2. Facilitaire projecten aangaande dienstverlening
bv voor DIV: complexe DIV projecten
bv voor FZ: coördineren grote of complexe verhuizingen
3. Contractbeheer locatieoverstijgend: inrichten, monitoren, kwartaalgesprekken leveranciers en klanten, aanbestedingen begeleiden (volgens vaste marsroute en in nauwe samenwerking met contractmanager Inkoop) en verantwoordelijk voor de implementatie na aanbesteding.

De Afdeling Juridisch Kennis Centrum is onderverdeeld in:

Team Bezwaar en Beroep
Team Rechtspositie: Advies & Bezwaar en Beroep
Team Juridisch advies en Advocatuur
Team Schade en Aansprakelijkheid

Het Team Bezwaar en Beroep heeft de volgende taken:

1. Behandelen van bezwaarschriften
 - a. Screenen en toewijzen van bezwaarschriften
 - b. Contact leggen met bezwaarmaker
 - c. Beoordelen verdere behandeling
 - d. Horen van de bezwaarmaker
 - e. Coördineren hoorzitting
 - f. Voorbereiden en opstellen advies
 - g. Opstellen en verspreiden Beslissing Op Bezwaar (BOB)
2. Behandelen van (hoger) beroep en Voorlopige Voorzieningen (VoVo)
 - a. Inzenden stukken en verweerschrift
 - b. Voorbereiden en verweer ter zitting
 - c. Opvolgen/ vervolg geven aan uitspraak
3. Feedback klantorganisatie over bezwaar
4. Bewaken van voortgangstermijn en zorgdragen voor statusmeldingen
5. Zorgdragen voor opbouw en archivering van dossiers
6. Verantwoordelijk voor het up tot date houden van het Serviceplein.

Het team Rechtspositie: Advies & Bezwaar en Beroep heeft de volgende taken:

1. Behandelen van adviesaanvragen m.b.t. rechtspositie
2. Behandelen van bezwaarschriften m.b.t. rechtspositie
 - a. Screenen en toewijzen van bezwaarschriften
 - b. Contact leggen met bezwaarmaker
 - c. Beoordelen verdere behandeling
 - d. Horen van de bezwaarmaker
 - e. Coördineren hoorzitting
 - f. Voorbereiden en opstellen advies
 - g. Opstellen en verspreiden Beslissing Op Bezwaar (BOB)
3. Behandelen van (hoger) beroep en voorlopige voorzieningen (VoVo)
 - a. Inzenden stukken en verweerschrift
 - b. Voorbereiden en verweer ter zitting
 - c. Opvolgen/ vervolg geven aan uitspraak
4. Bewaken van voortgang termijn en zorgdragen voor statusmeldingen
5. Feedback klantorganisatie over bezwaar
6. Zorgdragen voor opbouw en archivering van dossiers
7. Verantwoordelijk voor het up-to-date houden van het Serviceplein.

Het Team Juridisch advies en Advocatuur heeft de volgende taken:

1. Behandelen van aanvragen juridisch advies
 - a. Screenen en toewijzen van adviesaanvragen
 - b. Contact leggen en onderhouden met aanvrager
 - c. Voorbereiden en opstellen advies
 - d. Voeren van overleg/onderhandelen met contractpartij(en): aanvrager en Wederpartijen
2. Behandeling advocaatzaken
 - a. Screenen en toewijzen van advocaatzaken
 - b. Adviseren over kansen/haalbaarheid in civiele procedure
 - c. Corresponderen met derden/wederpartijen
 - d. Treffen van schikking
 - e. Begeleiden externe advocaat
 - f. Opstellen van processtukken en optreden in rechte
 - g. Gevolg geven aan vonnis / executeren vonnis
 - h. Adviseren klant over verdere stappen
 - i. Zorgdragen voor opbouw en archivering dossiers
3. Behandelen van mediationverzoeken
 - a. Screenen en toewijzen van mediationverzoeken
 - b. Contact leggen en onderhouden met aanvrager
 - c. Beoordelen kansen/haalbaarheid (indicatie en contra-indicaties)
 - d. Voeren intakegesprek met betrokken partijen
 - e. Organiseren en voeren mediationgesprek(ken)
 - f. Vastleggen uitkomsten in overeenkomst
4. Consolidieren van decentrale regelgeving
 - a. In behandeling nemen / toewijzen van consolidatieverzoeken
 - b. verzamelen en controleren metagegevens
 - c. invoeren en publiceren geconsolideerde regelgeving
5. Proactief adviseren en geven van voorlichting in overleg met de klant
6. Bewaken voortgang en zorgdragen voor statusmeldingen
7. Verantwoordelijk voor het up-to-date houden van het Serviceplein.

Het Team Schade en Aansprakelijkheid heeft de volgende taken:

1. Behandelen van aansprakelijkstellingen
 - a. Beoordelen aansprakelijkheid
 - b. Beoordelen hoogte schade
 - c. Communiceren naar aanvrager, klant, verzekeraar en derden

- d. Onderhandelen, financieel afwikkelingsvoorstel doen
2. Behandelen van schademeldingen
 - a. Beoordelen verhaalbaarheid
 - b. Voegen in strafzaken
 - c. Communiceren naar verzekeraar, klant en betrokkenen
 - d. Onderhandelen
 - e. Beoordelen polisvoorwaarden en clausules
 - f. Regeling treffen met partijen als daders, verzekeraars
3. Adviseren als verzekerings/aansprakelijkheidsdeskundige over mogelijke schade en aansprakelijkheid
4. Bewaken verval- en verjaringstermijnen
5. Zorgdragen voor opbouw en archivering dossiers
6. Verantwoordelijk voor uitvoeren CRAS activiteiten
7. Zorgdragen voor statusmeldingen
8. Verantwoordelijk voor het up to date houden van het Serviceplein.

De Afdeling Informatie Communicatie Technologie is onderverdeeld in:

Team Processen en projecten
Team Service Desk
Team Functioneel Beheer
Team Applicaties
Team Infra

Het Team Processen en projecten heeft de volgende taken:

1. Uitvoeren van Service Level Management
2. Uitvoeren van Accountmanagement
3. Zorgdragen dat wijzigingen volgens gestandaardiseerde methoden en technieken Worden doorgevoerd voor een efficiënte en directe afhandeling van alle wijzigingen, zodat aan de wijziging gerelateerde problemen voorkomen worden
4. Elke ongeplande onderbreking of kwaliteitsvermindering zo snel en goed mogelijk te herstellen binnen vooraf afgesproken service-levels (incidentmanagement)
5. Voorkomen van incidenten in de toekomst door fouten op te lossen die door structurele incidenten worden veroorzaakt (problems) door identificeren, analyseren, ontwikkelen van (tijdelijke) oplossingen, deze doorvoeren en communiceren over het proces
6. Op gestructureerde wijze ontwikkelen van nieuwe producten en diensten (productinnovatie), aangepaste producten en diensten (productvernieuwing) of nieuwe product- en dienstenmerken (merkinnovatie en -vernieuwing)
7. Het coördineren van de ITIL-beheerprocessen tussen de verschillende teams
8. Uitvoeren van configuratiemanagement
9. Administratief uitvoeren van licentie-beheer
10. Vormgeven aan inhoudelijk contractmanagement binnen de afdeling
11. Uitvoeren van grote wijzigingen welke als project moeten worden uitgevoerd
12. Uitvoeren van ICT projecten (technisch c.q. intern ICT)
13. Invullen deelprojectleidersrol voor businessprojecten waar ICT een onderdeel van is
14. Advies over automatiseringsvraagstukken bij de klant
15. Invulling geven aan de 'schakelfunctie' door relatiemanager en Wijzigingsmanager: inkomende wijzigingen, adviesaanvragen, projecten het goede proces in begeleiden
16. Zorgdragen voor het up to date houden van de VSP pagina's.

Het Team Service Desk heeft de volgende taken:

1. Meldingen aannemen voor het leveren van diensten
2. Beantwoorden van vragen van klanten op ICT gebied
3. Herstellen van verstoringen (1e lijns beheer), telefonisch en op locatie
4. Ondersteuning van gebruikers bij vragen over werkplektoepassingen
5. Leveren van producten en diensten
6. Het aannemen en classificeren van wijzigingsverzoeken
7. Het bewaken van de voortgang van meldingen en serviceverzoeken
8. Het maken van rapportages over de voortgang van meldingen, serviceverzoeken
9. Administratief afronden van meldingen en wijzigingen
10. Het borgen van documentatie over werkinstructies en werkafspraken
11. Zorg dragen voor het up to date houden van de VSP pagina.

Het Team Functioneel Beheer heeft de volgende taken:

1. Het uitvoeren van functioneel beheer voor de Standaard- en Keuzeapplicaties vastgesteld in de PDC (waaronder ook Mozaïek en het CMS), Bedrijfsapplicaties van ICT zelf (o.a. Topdesk) en Websites. (Voor bedrijfsapplicaties van klanten zijn klanten zelf verantwoordelijk voor het functioneel beheer)
2. Overleggen met de applicatiebeheerder over applicatieonderhoud, voorstellen doen en adviezen geven
3. Zorgt voor aansluiting van de applicatie aan het werkproces middels inventariseren en analyseren gebruikerswensen
4. Zorgdragen voor en bewaken van de voorschriften met betrekking tot gegevensbescherming, beveiliging en autorisatie
5. Evalueren van de werking van applicaties, toezien op een correct gebruik en advies geven ten aanzien van de applicatie aan gebruikers
6. Opstellen functionele specificaties voor de applicatie
7. In overleg met Applicatiebeheer het acceptatietestplan opstellen en acceptatietest uitvoeren
8. Meedenken over gegevensconversies
9. Informatie beschikbaar stellen door middel van het opstellen van (management)rapportages
10. Bepalen van de strategie voor de toekomst van de applicaties. Dit wordt uitgewerkt in acties, zodat de applicatie het bedrijfsproces de komende jaren optimaal kan ondersteunen
11. Gebruikersondersteuning: Het bieden van opleiding, instructie en tweedelijns begeleiding aan de gebruikers zodanig dat zij in staat zijn de applicatie(s) correct en adequaat toe te passen
12. Hulp en ondersteuning bieden aan de Servicedesk ICT bij problemen.
13. Beheren en meeschrijven aan de gebruikershandleidingen en relevante werkprocedures
14. Relatiebeheer; het onderhouden van de relatie met de Applicatiebeheerder, de leverancier en de klantenorganisatie
15. Het organiseren en in overleg met Applicatiebeheerder ICT uitvoeren van releasemanagement
16. Het uitvoeren van contract- en licentiebeheer van de door dit team gebruikte en beheerde applicaties
17. Autorisatiebeheer: het opvoeren, wijzigen en verwijderen van gebruikers.
18. Deelnemen aan relevante project- en werkgroepen
19. Adviseren en instructie geven over kennis van het CMS, Sociale Media, Vormgeving, Webtrends, Webrichtlijnen etc.
20. Coördineren van traject totstandkoming nieuwe website of uitbreiding nieuwe website (incl. bouw).

Het Team Applicaties heeft de volgende taken:

1. Applicatiebeheer in al haar aspecten
2. Maken van packages/intakes
3. Uitvoeren van databasebeheer (database-administration) en onderhouden gegevensbankstructuur
4. Doorvoeren van wijzigingen met betrekking tot applicaties
5. Ontwerp en ontwikkelen (tbv Mozaïek)
6. Daarnaast:
7. Leveren van een vaktechnische inbreng in projecten
8. Uitvoeren van gegevensconversies
9. Het uitvoeren van contract- en licentiebeheer voor eigen software
10. Afstemmen met klanten/functioneel beheerders over de applicatie
11. Afstemmen met leveranciers van applicaties.

Het Team Infra heeft de volgende taken:

1. Beschikbaar stellen en houden van de infrastructuur (OTAP)/ beheer infrastructuurcomponenten (hard- en software) in al zijn elementen:
 - Leveren en installeren van upgrades en patches van systeemsoftware
 - Optimaliseren (tunen) van de infrastructuur
 - Opstellen, onderhouden en uitvoeren van patch-beleid
 - (laten) verrichten van noodzakelijk onderhoud aan de ICT-infrastructuur en indien noodzakelijk vervangen van (delen van) de infrastructuur
 - Monitoren en eventueel herstellen van beschikbaarheid van infrastructuur
 - Monitoren van de capaciteit van de infrastructuur
 - Beheren van technische systeemdokumentatie, beheerprocedures en het configuratieoverzicht
 - Licentiebeheer systeemsoftware
 - Operationeel managen van onderhouds- en/of uitbestedingscontracten

- Pro-actief bewaken van de status van de ICT-infrastructuur
 - Oplossen Incidenten
 - Probleemmanagement: analyse, initiëren en signaleren van trends, vaak voorkomende problemen, onderlinge verbanden en oorzaken
 - Bewaken van de opslag- en verwerkingscapaciteit van de infrastructuur en het signaleren van capaciteits- en beschikbaarheidsproblemen
 - Verzorgen van autorisaties (in overleg met de functioneel beheerder)
 - Zorgen voor continuïteit (Backup / recovery, Uitwijk)
2. Doorvoeren van wijzigingen van de infrastructuur
 3. In productie nemen / accepteren van applicatiewijzigingen
 4. Afstemming met architect(en)
 5. Werk verrichten tbv ITIL-processen zoals Capaciteits-, Leveranciers- en Configuration-Management
 6. Beheren en wegwerken van legacy-omgevingen
 7. Beheren en instandhouden telefonie vast en mobiel
 8. Zorgen voor beveiligingsaspecten / Operationele Security
 9. Floormanagement
 10. Periodiek beschikbaar stellen van het actuele configuratieoverzicht
 11. Server- en virtualisatiebeheer
 12. Beheren en in standhouden Mail-, print(MFA)-, file- en directory-services
 13. SBC-, gebruikersomgeving, software distributie, Client OS, hardware en remote access. Beheer Remote werkplekken (thuiswerkplekken, BYOD etc)
 14. Het uitvoeren van licentiebeheer eigen software
 15. Leveren van kennis, ervaring, advies (t.b.v. projecten, architectuur en productontwikkeling, en aan gebruikers).

De (Staf)Afdeling Control & Bedrijfsvoering kent een Team Bedrijfsvoering en heeft de volgende taken:

1. Belast met en verantwoordelijk voor het adviseren, ondersteunen, uitvoeren en faciliteren op het gebied van planning en control, bedrijfsvoering, financieel- economische aangelegenheden en risicomanagement.
2. Verantwoordelijk voor de hele cyclus van planning tot verantwoording: begroting en beleidsplanning, tussenrapportages, jaarrekening en verantwoording (intern SCD) en de IC-taken in het kader van de verantwoording.
3. Bedrijfsvoeringsondersteuning van managers en administratieve ondersteuning van afdelingen bij het contracteren, bestellen van goederen (materiële budgetten) en verwerken van facturen (prestatieverklaringen).
4. Bieden van managementondersteuning en relatiemanagement voor directie en afdelingsmanagers.

De (Staf)Afdeling Project & Programmamanagement kent de volgende taken:

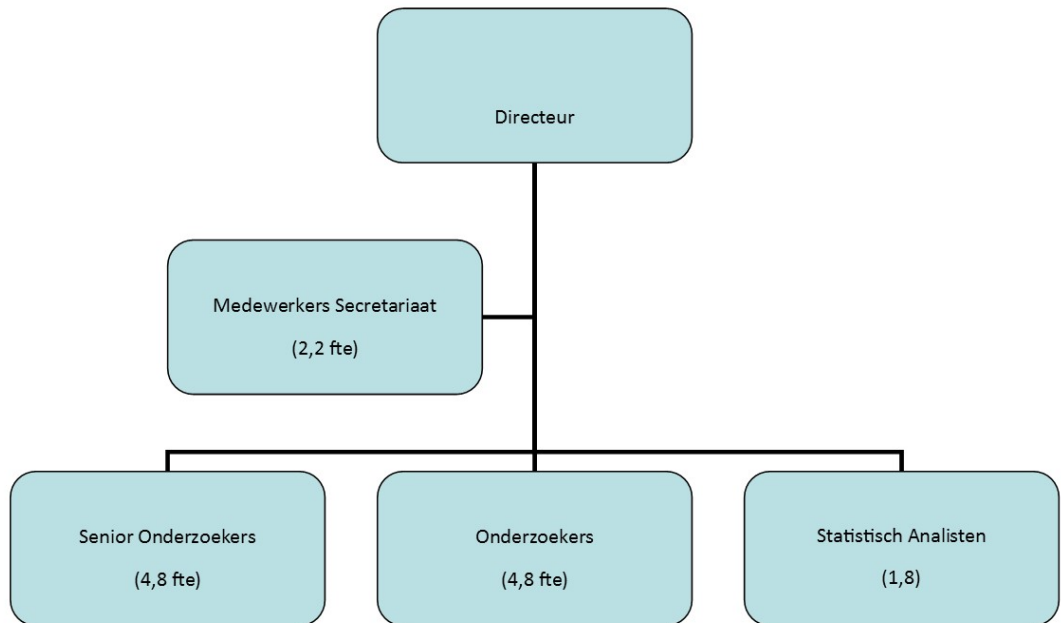
1. Uitvoeren SCD brede of business projecten op het gebied van bedrijfsvoering, nieuwe wet- en regelgeving of dienstverlening
2. Centrale ingang voor grotere projecten en programma's. Deze zullen door de manager P&P worden besproken met de afdelingsmanager(s) van de vakafdeling(en) en op basis van de vastgestelde criteria worden beoordeeld of het een vakspecifiek project is of een SCD-breed cq. businessproject of programma.
Is dat eerste het geval dan wordt het project door de vakafdeling opgepakt, in het tweede geval door de afdeling P&P. Ook kan in geval van een business project met de klantorganisatie worden overlegd dat deze een projectleider levert voor het project.
3. Opstellen, bewaken van en rapporteren over SCD breed projectportfolio. Hier wordt ook een overzicht gemaakt van alle projecten binnen het SCD die door de vakafdelingen worden uitgevoerd en de voortgang daarop.
4. Op basis van bovenstaande een voorstel maken voor directeur/MT SCD voor prioritering nieuw op te starten projecten.
De integrale aanpak van (afdelingsoverstijgende) projecten wordt ook bij MT SCD bewaakt en manager P&P doet zo nodig aanbevelingen.
5. Signaleren van vernieuwingen/verbeteringen over de afdelingen van het SCD heen
6. (Advies geven over integrale innovatie. Niet als aparte functietaak, wel vanuit brede rol op deze manier naar SCD kijken.).
7. Klantmanager en klantadviseur signaleren aankomende veranderingen in de business en constateren mogelijke gevolgen voor het SCD. Op basis van dit signaal inventariseert de afdeling P&P de consequenties en bepaalt samen met de afdelingsmanager(s) of er een project noodzaak bestaat.

8. Uitvoeren business cases en vooronderzoeken (niet zijnde I&A projecten omdat die vooronderzoeken zijn belegd binnen CIO office).
9. Opstellen en bewaken van een SCD brede projectmethodiek en -documenten.
10. Zorg dragen dat alle projecten en programma's uitgevoerd door het SCD een goede projectadministratie hebben, inclusief het in beeld houden en (financieel) doorvertalen van de beoogde benefits voor het SCD en klanten. De uitvoering kan elders plaatsvinden, bv bij C&B.
11. Ondersteunend aan verdere professionalisering van de projectleiders van de vakafdelingen.
12. Ondersteuning verlenen aan de vakafdelingen op projectmatig gebied met kennis en middelen (methodiek, documenten).
13. Als onderdeel van het programma 'zaakgericht werken' zijn de activiteiten voor het vormgeven van de processen van zaakgericht werken bij P&P ondergebracht.

Bijlage 5 Organisatiestructuur en taken van het

Onderzoekcentrum Drechtsteden

Organogram Onderzoekcentrum Drechtsteden



Afdeling Onderzoekcentrum Drechtsteden

Aan het hoofd van het Onderzoekcentrum Drechtsteden staat de directeur.

Het Onderzoekcentrum Drechtsteden heeft de volgende taken:

1. verrichten van beleidsvoorbereidend, -ondersteunend en –evaluerend onderzoek voor de deelnemende gemeenten en de andere dienstonderdelen van de GR Drechtsteden
2. advisering ter ondersteuning van ontwikkeling, implementatie en uitvoering van beleid, bij het formuleren en meetbaar maken van beleidsdoelstellingen en bij het maken van strategische keuzes
3. kennisoverdracht aan gemeenten en de regio Drechtsteden via beantwoorden van vragen, interpreteren van cijfers, deelname aan werkgroepen en brainstormsessies, het schrijven van beleidsrelevante notities, factsheets en artikelen en het organiseren van workshops en conferenties
4. verzamelen, bewerken en beschikbaar stellen van statistische basisinformatie op voor de gemeente en regio relevante beleidsterreinen
5. opzetten, onderhouden en bevragen van panels over onderwerpen die van belang zijn voor gemeentelijk of regionaal beleid
6. monitoren van ontwikkelingen en trends op voor de gemeente en regio relevante beleidsterreinen zoals bevolking, wonen, economie, onderwijs, vrije tijd, sociaal, leefbaarheid en veiligheid, milieu en WMO.

Bijlage 6 Organisatiestructuur en taken van de

Gemeentebelastingen en Basisinformatie Drechtsteden

Organisatiestructuur en taken van Gemeentebelastingen en Basisinformatie Drechtsteden (GBD)

Aan het hoofd van Gemeentebelastingen en Basisinformatie Drechtsteden staat de directeur.

Gemeentebelastingen en Basisinformatie Drechtsteden heeft de volgende taken:

1. Het heffen, innen en invorderen van de onroerende zaakbelastingen, hondenbelasting, precariobelasting, rioolheffingen, eenmalig rioolaansluitrecht, afvalstoffenheffing, parkeerbelastingen, reinigingsrechten en Bedrijven Investeringszone-heffing
2. Uitvoeren van werkzaamheden op grond van de Wet waardering onroerende zaken
3. Het uitvoeren van werkzaamheden op het gebied van geografische informatie, waaronder:
 - a. het uitvoeren van de Wet kenbaarheid publiekrechtelijke beperkingen (Wkpb)
 - b. het uitvoeren van de Wet basisregistraties adressen en gebouwen (BAG)
 - c. cartografie

Gemeentebelastingen en Basisinformatie Drechtsteden is onderverdeeld naar de volgende processen:

1. Geo-informatie, basisregistraties en data-analyses
2. Waarderen, heffen en invorderen
3. Bezwaar, beroep, kwaliteit en dienstverlening
4. Ondersteuning en control

Geo-informatie, basisregistraties en data-analyses:

1. Uitvoeren landmeetkundige activiteiten
2. Maken en onderhouden van thematische kaarten
3. Beheren en onderhouden van Drechtmaps (waaronder luchtfotografie en 360°-foto's)
4. Ontsluiten van geografische informatie
5. Uitvoeren en onderhouden Wkpb
6. Uitvoeren en onderhouden BAG
7. Uitvoeren en onderhouden (Basis)registratie grootschalige topografie
8. Verzorgen aansluiting op Landelijke Voorziening BAG en WOZ
9. Functioneel beheren applicatie voor RO-planvorming en publicatie
10. Doen van data-analyses

Waarderen, heffen en invorderen:

1. Verzamelen gegevens ten behoeve van het analyseren, beheren en onderhouden van de WOZ- en belastingadministratie
2. Bepalen WOZ-waarden
3. Vaststellen WOZ-waarden
4. Leveren WOZ-gegevens aan afnemers
5. Bepalen belastingaanslagen
6. Verzenden belastingaanslagen
7. Uitvoeren geautomatiseerde kwijtschelding
8. Uitvoeren individuele kwijtscheldingsverzoeken
9. Verwerken dagafschriften
10. Verzenden aanmaningen
11. Treffen betalingsregelingen
12. Leggen (loon)beslag
13. Uitvaardigen, betekenen van dwangbevelen en hernieuwde bevelen
14. Onderzoek doen naar verhaalsmogelijkheden voor invordering
15. Onderzoek doen naar en adviseren over oninbaar lijden

Bezwaar, beroep, kwaliteit en dienstverlening:

1. Voeren gegevensadministratie bezwaarschriften
2. Afwickelen bezwaarschriften
3. Voeren gegevensadministratie beroepschriften
4. Afwickelen (hoger) beroepschriften
5. Vertegenwoordigen van de heffings- en/of invorderingsambtenaar in fiscale procedures bij rechtbank of gerechtshof

6. Afwikkelen administratieve beroepschriften kwijtschelding
7. Afwikkelen klachten van burgers, bedrijven en instellingen
8. Uitvoeren kwaliteitsonderzoeken
9. Begeleiden van gemeenten bij de afhandeling van belasting(aan)vragen door burgers, bedrijven en instellingen
10. Adviseren over inzet van communicatiemiddelen en –uitingen, waaronder de gemeentelijke frontoffices en websites
11. Opstellen en verzorgen toelichtingen bij belastingaanslagen en beschikkingen
12. Verzorgen scholing aan GBD-medewerkers
13. Verzorgen scholing aan externen (GRD, gemeenten en daarbuiten)

Ondersteuning en control:

1. Onderhouden relatiemanagement
2. Functioneel beheren fiscale- en geo-applicaties
3. Opstellen belastingverordeningen
4. Uitvoeren P&C-cyclus (GRD en gemeenten): opstellen jaarplan, jaarverslag en bestuursrapportages
5. Uitvoeren P&C-cyclus (GBD): bedrijfsplan en managementrapportages
6. Voeren van financiële administratie
7. Opstellen en onderhouden Administratieve Organisatie (AO)
8. Opstellen van maatregelen en uitvoeren van Interne Controle (IC)
9. Verzorgen van managementondersteuning
10. Verzorgen van secretariaatswerkzaamheden
11. Gevraagd en ongevraagd adviseren, zowel binnen de GBD, als voor GRD, gemeenten en daarbuiten