

**Organisatieverordening openbaar Lichaam Drechtsteden (derde wijziging)**

Het Drechtstedenbestuur

Gelezen het voorstel van de Drechtstedensecretaris van 19 december 2018;

Overwegende dat het gewenst is de Organisatieverordening te actualiseren;

Gelet op artikel 1 onder c van het Delegatiebesluit Drechtstraad;

**B e s l u i t**

vast te stellen de navolgende:

Organisatieverordening openbaar Lichaam Drechtsteden (derde wijziging)

**Artikel I**

De Organisatieverordening openbaar lichaam Drechtsteden, zoals laatstelijk vastgesteld in de vergadering van 5 december 2013 van het Drechtstedenbestuur wordt als volgt gewijzigd:

A. In artikel 1 wordt na de definitie van Drechtstedensecretaris toegevoegd:

"Regiogriffier: de ambtenaar die voor de Drechtstraad dezelfde functie vervult als een griffier bij een gemeente, overeenkomstig artikel 107a van de gemeentewet, of diens vervanger."

B. Na artikel 6 wordt, onder vernummering van de artikelen 7 tot en met 22 tot 8 tot en met 23, een nieuw artikel 7 toegevoegd, luidende:

**"Artikel 7**

1. Er is een Regiogriffie.
2. Aan de Regiogriffie wordt leiding gegeven door de Regiogriffier.
3. De inhoudelijke en feitelijke aansturing van de Regiogriffier vindt plaats door de werkgeverscommissie van de Drechtstraad. Arbeidsrechtelijk valt de Regiogriffier onder aansturing van de Drechtstedensecretaris (die de besluiten van de werkgeverscommissie formaliseert).
4. De Regiogriffie voert alle taken uit die nodig zijn om 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, voorzover deze taken en bevoegdheden bij de Drechtstraad berusten. De taken van de regiogriffie zijn nader uitgewerkt in de Verordening Ondersteuning Algemeen Bestuur Drechtsteden.
5. In bijlage 3a zijn de interne organisatiestructuur en de taken van de Regiogriffie beschreven."

C. Bijlage 1 wordt vervangen door de bij dit besluit gevoegde Bijlage 1.

D. Na Bijlage 3 wordt de bij dit besluit gevoegde nieuwe Bijlage 3a toegevoegd.

E. Bijlage 4 wordt vervangen door de bij dit besluit gevoegde Bijlage 4.

**Artikel II**

Deze verordening treedt in werking op de dag na de bekendmaking ervan en werkt terug tot 1 januari 2018.

**Artikel III**

Deze verordening wordt aangehaald als "Organisatieverordening openbaar lichaam Drechtsteden, derde wijziging."

*Aldus besloten in de vergadering van het Drechtstedenbestuur van 16 januari 2019,  
De Drechtstedensecretaris, de Voorzitter,*

*P.I.M. van den Wijngaart, A.W. Kolff*

## **Bijlage 1 Organisatiestructuur en taken van de**

Sociale Dienst Drechtsteden

### **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 besluiten 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 het organisatieonderdeel Bedrijfsvoering & Ontwikkeling.

Onder eindverantwoordelijkheid van de directeur is de uitvoering in de volgende organisatieonderdelen belegd:

- Frontoffice werk en inkomen
- Frontoffice zorg
- Backoffice
- Bedrijfsvoering & Ontwikkeling

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 en artikel 7, lid 1). De werkzaamheden die door de dienst worden uitgevoerd, vloeien voort uit deze taken.

#### **Frontoffice werk en inkomen**

De frontoffice werk en inkomen bestaat uit verschillende afdelingen en teams die gezamenlijk werken aan het ondersteunen van de doelgroep bij het voorkomen van instroom, het participeren in de maatschappij en het duurzaam uitstromen naar werk. Ook werkgevers behoren hierbij tot de doelgroep van de dienstverlening, waarbij de afdeling Baanbrekend Drechtsteden voor hen als aanspreekpunt dient. De regisseur treedt 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 (bijvoorbeeld inkomensadviseurs, handhaving, terugvordering en verhaal).

Meer specifiek voert de frontoffice werk en inkomen de volgende werkzaamheden uit:

1. Het organiseren van voorlichting en workshops voor nieuwe werkzoekenden.
2. Het opleggen en beoordelen van de arbeidsverplichting.
3. Het beoordelen van en beslissen over in te zetten voorzieningen ten behoeve van de inwoner, zoals inkomensondersteuning.
4. Het beoordelen van en beslissen over in te zetten voorzieningen ten behoeve van de werkgever, zoals loonkostensubsidie en een baanbonus.
5. Het bemiddelen van klanten naar werk.
6. Het bieden van collectieve en individuele begeleiding naar werk, leerwerktrajecten of participatie/vrijwilligerswerk.
7. Het onderhouden van contact met werkzoekenden.
8. Het onderhouden van contacten op operationeel niveau met samenwerkingspartners.
9. Het beoordelen en toetsen van de terugvordering op wet- en regelgeving.
10. Het onderzoeken van de wettelijke onderhoudsverplichting en toepassing van verhaal.
11. Het beoordelen en toetsen van verstrekte uitkeringen en voorzieningen in het kader van handhaving.
12. Het uitvoeren van controles via fraudesignalen, bestandsvergelijkingen en thema-onderzoeken.
13. Het uitvoeren van 'social return on investment'.

#### **Frontoffice zorg**

De frontoffice zorg biedt inwoners ondersteuning bij medische en lichamelijke beperkingen en biedt informatie en advies. Daarnaast worden inwoners ondersteuning geboden bij problematische schulden. Ook preventieve activiteiten om schulden te voorkomen, horen hierbij. In de frontoffice zorg zijn eveneens de klantcontacten voor de gehele dienst ondergebracht (klantenservice).

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 nemen van besluiten over persoonsgebonden budgetten.
4. Het deels uitvoeren van de beëindiging van een individuele voorziening.
5. Het geven van informatie en advies.
6. Het onderhouden van contacten met lokale ketenpartners.
7. De werkzaamheden op het gebied van budgetadvies en schuldhelpverlening zijn:
  - a. Het ondersteunen van inwoners bij problematische schulden en andere financiële problemen.
  - b. Het gericht doorverwijzen naar andere hulpverleners van inwoners die naast financiële problemen ook op andere leefgebieden ondersteuning nodig hebben.
  - c. Het afgeven van de verklaring en het verzoek tot toelating tot de WSNP.
  - d. Het uitvoeren van preventieve activiteiten met andere partijen.
8. De werkzaamheden op het gebied van klantenservice zijn:
  - a. Het verhelderen van de vraag en bepalen of burgers bij de SDD thuishoren.
  - b. Het beantwoorden van vragen en het geven van informatie via click-call-face.
  - c. Het doorverwijzen van klanten en burgers naar andere dienstverleners.
  - d. Het uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden voor de front- en backoffice.
  - e. Het adviseren en helpen van inwoners met financiële vragen.
9. De werkzaamheden op het gebied van beschermingsbewind zijn:
  - a. Het toeleiden van inwoners met problematische schulden naar onderbewindstelling door een rechtbank.
  - b. Het uitvoeren van beschermingsbewind voor inwoners voor wie de SDD als bewindvoerder is benoemd.

#### **Backoffice**

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

Concreet gaat het om de volgende werkzaamheden:

1. Mutaties verwerken, beslag leggen, wijzigen en beëindigen van uitkeringen.
2. Het verstrekken van uitkeringen en betalingen.
3. Het beheer van de debiteuren van de SDD.
4. Het beoordelen en verwerken van signalen uit bestandsvergelijkingen.
5. Het deels uitvoeren van de Wmo-processen aanvraag en beheer.
6. Het grotendeels uitvoeren van het proces beëindiging Wmo.
7. Het beoordelen en toetsen van de terugvordering op wet- en regelgeving
8. Het (laten) uitvoeren van de incasso van terugvorderingen en verhaalsbijdragen.
9. Het controleren en betalen van facturen van contractpartners.
10. Het afhandelen van aanvragen waarbij weinig of geen beleidsvrijheid aanwezig is.
11. Het zorgen voor correcte uitbetaalstaten en berekeningspecificaties.
12. Het zorgen voor juist verlopende financieel-administratieve processen.
13. Werkzaamheden in het kader van de Wet op de lijkbezorging.
14. Het uitvoeren van secretariële, administratieve, voorbereiden en algemeen ondersteunende werkzaamheden ten behoeve van de frontoffice onderdelen.

#### **Bedrijfsvoering & Ontwikkeling**

In dit organisatieonderdeel is de staf van de dienst belegd. Het hoofd van B&O is tevens controller van de SDD.

##### *Middelenfuncties*

De middelenfuncties, waaronder onder meer wordt begrepen contractbeheer, planning & control, financiële administratie en rechtmatigheidsonderzoek, spelen een belangrijke rol in de bedrijfsvoerings- en begrotingscyclus.

Voor de middelenfuncties heeft het organisatieonderdeel Bedrijfsvoering & Ontwikkeling de volgende taken:

1. Het aanbesteden en inkopen van producten en diensten.
2. Het afsluiten en beheren van contracten.
3. Het opstellen van de begroting, burap, jaarrekening (bijdrage aan de GRD) en andere stukken in het kader van planning en control.
4. Het financieel bewaken van en verantwoorden over de uitvoering van regelingen.
5. Het genereren van kwantitatieve en kwalitatieve informatie voor de organisatie.
6. Het analyseren van de informatie.

7. Het analyseren van en adviseren over de inrichting van bedrijfsprocessen.
8. Het verzorgen van de financiële administratie.
9. Het uitvoeren van de interne controle in het kader van verantwoording en bij individuele klanten.

#### *Staffuncties*

De teams die zich bezig houden met beleidsontwikkeling en -implementatie, procesmanagement, kwaliteit, informatie & automatiseren, projectmanagement, communicatie, bezwaar & beroep en secretariaat werken sectoroverstijgend op diverse taakgebieden. Op deze gebieden voert het organisatieonderdeel Bedrijfsvoering & Ontwikkeling de volgende werkzaamheden uit:

1. Het ontwikkelen, implementeren en evalueren van beleid dat voortvloeit uit de wettelijke taken van de SDD.
2. Het beheren en ontwikkelen van applicaties.
3. Het afhandelen van bezwaar- en beroepsschriften.
4. Het coördineren van de klachtafhandeling.
5. Het secretariael en administratief ondersteunen van het management.
6. Het ondersteunen van en adviseren over opleiding en ontwikkeling van medewerkers.
7. Het ondersteunen van, adviseren bij en uitvoeren van interne en externe communicatie.
8. Het coördineren van het kwaliteitsbeleid van de dienst.
9. Het ondersteunen en begeleiden van procesmanagement in de organisatie.
10. Het leiding geven aan projecten binnen de SDD.

#### **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 management en 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 3a Organisatiestructuur en taken van de Regiogriffie

### Organisatiestructuur en taken van de Regiogriffie

- Aan de Regiogriffier wordt arbeidsrechtelijk leiding gegeven door de Drechtstedensecretaris.
- Aan de Regiogriffier wordt inhoudelijk en feitelijk leiding gegeven door de Werkgeverscommissie van de Drechtstraad.
- Aan de Regiogriffie wordt leiding gegeven door de Regiogriffier.

### De Regiogriffier heeft de volgende taken:

1. Geeft de dagelijkse leiding aan de medewerkers van de Regiogriffie.
2. Regisseert en initieert processen die leiden tot de verwezenlijking van strategische doelen en zorgt voor permanente impulsen om dit proces gaande te houden.
3. Draagt zorg voor het initiëren, ontwikkelen en uitvoeren van werkwijzen en beleid op het aandachtsgebied op een moderne en innovatieve wijze.
4. Ontwikkelt - door een gericht relatiemanagement - een cultuur die bijdraagt aan het draagvlak binnen de Drechtstedenorganisatie en het Drechtstedenbestuur voor het politieke proces en die de basis legt voor het primaat van de politiek.
5. Bevordert de samenwerking met de griffies van de zes gemeenteraden, met Bureau Drechtsteden en met de dochters van de GRD.
6. Neemt beslissingen en handelt op het niveau van de regio / Drechtstraad.
7. Stemt (beleids)plannen en/of processen af met partijen buiten de organisatie waarbij veelal sprake is van (diepgaande) tegengestelde belangen.

### Contactpatroon

1. Onderhoudt intern contact met de Drechtstraad, raadsorganen, regiofractievertegenwoordigers en de (plv.) voorzitter van de Drechtstraad over strategische, tactische en operationele zaken om toelichting te geven, te initiëren en - in het geval van het presidium - verantwoording af te leggen.
2. Onderhoudt externe contacten met burgers en organisaties uit de regio Drechtsteden om (zich) te informeren over alle maatschappelijke ontwikkelingen, inzicht te krijgen in de effecten van het uitgevoerde beleid, af te stemmen, cocreatie van beleid tot stand te brengen en draagvlak te zoeken voor voorgenomen besluiten.
3. Onderhoudt extern contact met media om (te verwachten) besluitvorming van de raad uit te dragen, deze toe te lichten en zorg te dragen voor het verschaffen van informatie .
4. Onderhoudt extern contact met leden van het Drechtstedenbestuur om de belangen van de raad en de raadsorganen te behartigen.
5. Onderhoudt extern contact met de Drechtstedensecretaris om vanuit de onderscheiden verantwoordelijkheden en vanuit het regionaal belang af te stemmen, elkaar wederzijds te informeren en richtinggevend te beïnvloeden.
6. Onderhoudt extern contact met het directieteam van de GRD en de gemeentesecretarissen van de Drechtstedengemeenten om draagvlak te verwerven voor bijdragen aan effectieve politieke besluitvorming.
7. Onderhoudt extern contact met raadsgriffiers van Drechtstedengemeenten over strategische, tactische en operationele zaken om af te stemmen.
8. Onderhoudt intern en extern contact met medewerkers op individueel en/of collectief niveau over strategische en tactische zaken om hen te informeren en draagvlak te creëren.
9. Onderhoudt extern contact met organisaties en bestuurlijke partners op lokaal, regionaal, landelijk en internationaal niveau over politieke en maatschappelijke aangelegenheden om zich te informeren en af te stemmen of om incidenteel richtinggevend te beïnvloeden ten behoeve van besluitvorming waarbij sprake kan zijn van diepgaande en/of maatschappelijk tegengestelde belangen en fundamentele verschillen van inzicht op beleidsmatig of procesmatig vlak.

### De Regiogriffie heeft de volgende taken:

1. Logistieke ondersteuning van vergaderingen, overleggen en activiteiten van de Drechtstraad en de daaraan gelieerde raadsorganen (Agendacommissie, Presidium, Auditcommissie, Ad hoc commissie(s), Carrousel) inclusief de vastlegging en/of verslaglegging ervan.
2. Procesondersteuning en -advisering aan de raad, de raadsorganen en hun voorzitters.
3. Inhoudelijke ondersteuning bij het gebruik van de aan de raad- en de raadsleden ter beschikking staande instrumenten.
4. Adviseren van de raad en de raadsorganen over voorstellen, informatie, middeleninzet en werkgeversverantwoordelijkheden vanuit de zorg voor een zorgvuldig afweging- en besluitvormingsproces.

5. Volgen en controleren van de voortgang van de afhandeling van besluiten, het signaleren van afwijkingen en indien nodig het bijsturen ervan.
6. Volgen van ontwikkelingen, signaleren van mogelijkheden en het initiëren, verbeteren, ontwikkelen, implementeren, onderhouden en evalueren van processen, producten en procedures.
7. Het zorg dragen voor de externe oriëntatie(s) van de raad en/of de raadsorganen.
8. Het zorg dragen voor de raadscommunicatie.
9. Het zorg dragen voor het informatiebeheer en de externe ontsluiting van bestuurlijke stukken.
10. Faciliteren en ambtelijk representeren van de Drechttraad; het ontwikkelen en onderhouden van een netwerk ten behoeve van en namens de Drechttraad.
11. In mandaat namens Drechttraad (en Drechtstedenbestuur) uitoefenen van taken en verantwoordelijkheden.
12. Het zorgdragen voor het rechtmatig handelen van de raad, raadsfracties en de raadsleden, voor de bewaking van de kwaliteit van besluiten van de raad en de kwaliteit van het besluitvormingsproces en het ondersteunen van de raad in zijn rol.



## **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:**

*Algemene taken o.a.:*

1. Sturen op eenduidige kwaliteit van dienstverlening per kanaal in vorm, lay-out, bejegening en communicatie vanuit het klantperspectief
2. Vaststellen welke eindresultaten voor klanten merkbaar moeten zijn
3. Voorziet management van informatie waarmee het management kan sturen
4. Ontwikkelen VSP door continue verbeteren van producten en informatie
5. Ontwikkelen van servicenormen en rapporteren over servicenormen
6. Afstemmen totale dienstverlening per afdeling met afdelingsmanager
7. 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)

8. Relatiebeheer tussen vakafdeling en afdeling Frontoffice
9. Vragen die aan de balies worden gesteld inbedden in VSP en callcenters
10. Opstellen richtlijnen in relatie tot dienstverlening (belgedrag, kledingvoorschriften etc.)
11. Klanten sturen naar/helpen te kiezen voor digitale kanaal
12. Volgen van (regionale) ontwikkelingen van dienstverleningskanalen bij onze klanten in relatie tot het 'Antwoord' concept wat onze klanten gebruiken voor hun

#### *Dienstverlening*

1. (Ondersteunen bij) Klant- & medewerkerstevredenheidsonderzoeken en benchmarks
2. 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)
3. 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)
4. 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.

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

1. Contentbeheer (initiële opzet en het muteren van de kennisbank) en redactie VSP
2. Nieuwe pagina's opnemen (zowel vakafdeling als afdeling Frontoffice kan hiervoor het initiatief nemen)
3. (Mede) Inrichten van Mozaïek zaken + adviseren over het gebruik van Mozaïek zaken
4. 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
5. Minstens twee maal per jaar worden de pagina's van de vakafdeling samen met vakafdeling gecontroleerd en waar nodig aangepast
6. Afdelingen adviseren bij het logisch aanbieden van informatie op het VSP (in relatie tot logische processen in backoffice)
7. Organiseren en faciliteren van overleg met contentbeheerders van vakafdelingen
8. Uitleg geven over gebruik van management informatiesysteem zaken
9. 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
10. Opstellen en monitoren van kwaliteitseisen aan VSP
11. 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
12. Prioriteiten van pagina's en vragen bijhouden (sommige vragen zijn belangrijker en hebben hogere prioriteit dan andere en moeten eerder zichtbaar zijn bij zoekresultaten)
13. 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
14. 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.)
15. Bijhouden en indien nodig aanpassen startpagina VSP
16. Samen met vakafdeling ontwikkelen van zaaktypen voor VSP met bijbehorende digitale aanvraagmogelijkheden.

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

1. Analyseren welke klanten in welke mate telefonische vragen stellen en wat standaard antwoorden zijn
2. Ondersteunen vakafdeling om veel gestelde telefonische vragen te verwerken in informatieaanbod digitale kanaal
3. Maandelijks leveren van management informatie + analyse over prestaties callcentrum aan afdelingsmanager.
4. In kaart brengen (op reguliere basis) van de resultaten van de telefonische dienstverlening (o.a. klanttevredenheid, afhandeltijd, reactietijd).
5. Afdelingsmanager ondersteunen/adviseren om te verbeteren
6. Uitkomsten resultaten gebruiken voor verdere verbeteringen. Verbinding leggen tussen prestaties van verschillende callcentra (kwantitatief en kwalitatief) en bespreken met afdelingsmanager

7. Opstellen van eisen waaraan telefonische dienstverlening moet voldoen
8. Telefonische ingang/centrale nummer algemeen bekend bij klanten en makkelijk vindbaar maken
9. Gegarandeerde telefonische bereikbaarheid tussen 08:30 en 17:00 uur organiseren
10. Zorgen dat diegenen die de telefoon beantwoorden, worden opgeleid en begeleid in een empathische, klantvriendelijke en persoonlijke bejegening
11. Opstellen organisatiebrede gedragsregels voor telefoonverkeer (bv. Medewerkers noemen altijd hun naam, warm doorverbinden etc.)
12. 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
13. Invoeren digitale terugbelnotitie + controle op gebruik.

**De Afdeling Personeel & Organisatie is onderverdeeld in:**

1. Team Beheer
2. Team Mobiliteit en Ontwikkeling
3. Team Advies
4. 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 leidinggevenden 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:**

1. Team Financiële Administratie
2. Team Crediteuren
3. Team Debiteuren
4. Team Inkoop
5. 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 (vooralnog)
  14. Onderhouden mutatietabellen
  15. Initiëren van multidisciplinaire analyses met betrekking tot systeemcontinuïteit
  16. Vullen en beheren van informatiepagina's VSP.

**De Afdeling Communicatie is onderverdeeld in:**

1. Team Regio
2. Team 5 Gemeenten
3. Team Dordt Fysiek en Economie
4. Team Dordt Sociaal en Dienstverlening
5. 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:**

1. Zorgdragen voor planning van beschikbare capaciteit en ondersteunen leidinggevend bij het optimaal inzetten van deze capaciteit
2. Uitwerken capaciteit tot een overall werkplanning en capaciteitsverdeling
3. Capaciteit verbinden met het beschikbare budget van de afdeling en adviseren van de leidinggevend om zo nodig bij te sturen
4. Hoort van manager en teamleiders klantontwikkelingen en vertaalt dit in overleg met het MT naar optimale inzet van capaciteit, budget en werkverdelingen
5. Ondersteunen van de leidinggevend bij het efficiënt inkopen van flexibele inzet en draagt zorg voor de juiste contracteringen en overeenkomsten
6. In samenwerking met de afdeling Financiën en Inkoop zorgdragen voor een goed contractmanagement
7. Samen met bedrijfsvoeringsconsulent ondersteunen van de leidinggevend 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:**

1. Team Digitalisering en post
2. Team Zaak- en documentbeheer
3. Team Vastgoedbeheer en onderhoud
4. Team Facilitair
5. 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 overdrachtmoment 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 volgorde aanbieden 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 Vastgoedbeheer en Onderhoud heeft de volgende taken:**

1. Samen met gemeenten bepalen van de uitgangspunten voor het beheer en onderhoud
2. Het (laten) uitvoeren van onderhoud op basis van de gestelde uitgangspunten
3. het invullen van de technische regierol voor onderhoud van vastgoed.
4. Zorgdragen dat de gebouwen voldoen aan geldende wet- en regelgeving, dat gebouwen veilig en rendabel zijn, dat er een logische onderhoudsstructuur is en dat onderhoud efficiënt en effectief wordt vormgegeven.
5. Het uitvoeren van conditiemetingen
6. Opstellen van meerjarige onderhoudsplannen (MJOP's) en jaarlijkse uitvoeringsplannen.
7. Beheer gebouwgerelateerde systemen (zoals camerasystemen, toegangscontrole, inbraakbeveiliging, trakasleutelkasten, gebouwbeheerssysteem als eigenaarsdeel in beheer)
8. Coördinatie onderhoud gebouwen huurdersdeel conform EH-model
9. Uitvoeren onderhoud gebouwen huurdersdeel conform EH-model
10. Coördinatie onderhoud terrein huurdersdeel
11. Uitvoeren onderhoud terrein huurdersdeel
12. Coördinatie onderhoud gebouwen eigenarendeel (voor zover in portefeuille)
13. Controle op uitvoering technisch/gebouwgerelateerde contracten (materiële kant)
14. Gevraagd en ongevraagd advies geven aan klanten: bouwkundig, electrotechnisch en werktuigbouwkundig.
15. Uitvoeren van projecten op bovenstaand gebied
16. Plannen activiteiten (wat, wanneer, wie (eigen/inhuur))
17. Maken van infopagina's tbv virtueel serviceplein
18. Repro-activiteiten voor regio (vindt plaats op locatie Dordrecht)
19. 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 (materiële 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 informatiemanagement
- b. Vertalen ontwikkelingen in- en extern naar informatiebeleidsplan DIV
- c. Adviseren en begeleiden richting digitaal en zaakgericht werken

## Voor FZ:

- a. Vertalen ontwikkelingen op facilitair gebied naar regionaal beleid en informatie
2. Facilitaire projecten aangaande dienstverlening bv voor DIV: complexe DIV projecten bv voor FZ: oördineren 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:**

1. Team Bezwaar en Beroep
2. Team Rechtspositie: Advies & Bezwaar en Beroep
3. Team Juridisch advies en Advocatuur
4. 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:**

1. Team Processen en projecten
2. Team Service Desk
3. Team Functioneel Beheer
4. Team Applicaties
5. 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 relatie manager 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)

Daarnaast:

6. Leveren van een vaktechnische inbreng in projecten
7. Uitvoeren van gegevensconversies
8. Het uitvoeren van contract- en licentiebeheer voor eigen software
9. Afstemmen met klanten/functioneel beheerders over de applicatie
10. 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:
  - a. Leveren en installeren van upgrades en patches van systeemsoftware
  - b. Optimaliseren (tunen) van de infrastructuur
  - c. Opstellen, onderhouden en uitvoeren van patch-beleid
  - d. (laten) verrichten van noodzakelijk onderhoud aan de ICT-infrastructuur en indien noodzakelijk vervangen van (delen van) de infrastructuur
  - e. Monitoren en eventueel herstellen van beschikbaarheid van infrastructuur
  - f. Monitoren van de capaciteit van de infrastructuur
  - g. Beheren van technische systeemdocumentatie, beheerprocedures en het configuratieoverzicht
  - h. Licentiebeheer systeemsoftware

- i. Operationeel managen van onderhouds- en/of uitbestedingscontracten
  - j. Pro-actief bewaken van de status van de ICT-infrastructuur
  - k. Oplossen Incidenten
  - l. Problemmanagement: analyse, initiëren en signaleren van trends, vaak voorkomende problemen, onderlinge verbanden en oorzaken
  - m. Bewaken van de opslag- en verwerkingscapaciteit van de infrastructuur en het signaleren van capaciteits- en beschikbaarheidsproblemen
  - n. Verzorgen van autorisaties (in overleg met de functioneel beheerder)
  - o. 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, softwaredistributie, 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:
3. begroting en beleidsplanning, tussenrapportages, jaarrekening en verantwoording (intern SCD) en de IC-taken in het kader van de verantwoording.
4. Bedrijfsvoeringsondersteuning van managers en administratieve ondersteuning van afdelingen bij het contracteren, bestellen van goederen (materiële budgetten) en verwerken van facturen (prestatieverklaringen).
5. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Op basis van bovenstaande een voorstel maken voor directeur/MT SCD voor prioritering nieuw op te starten projecten.
6. De integrale aanpak van (afdelingsoverstijgende) projecten wordt ook bij MT SCD bewaakt en manager P&P doet zo nodig aanbevelingen.
7. Signaleren van vernieuwingen/verbeteringen over de afdelingen van het SCD heen
8. (Advies geven over integrale innovatie. Niet als aparte functietaak, wel vanuit brede rol op deze manier naar SCD kijken.).
9. 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.

10. Uitvoeren business cases en vooronderzoeken (niet zijnde I&A projecten omdat die vooronderzoeken zijn belegd binnen CIO office).
11. Opstellen en bewaken van een SCD brede projectmethodiek en -documenten.
12. 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.
13. Ondersteunend aan verdere professionalisering van de projectleiders van de vakafdelingen.
14. Ondersteuning verlenen aan de vakafdelingen op projectmatig gebied met kennis en middelen (methodiek, documenten).
15. Als onderdeel van het programma 'zaakgericht werken' zijn de activiteiten voor het vormgeven van de processen van zaakgericht werken bij P&P ondergebracht