



GEMEENTE BOEKEL

Nummer 2017 / 25

MEMO

Aan : de Raads- en burgerleden
Van : College van Burgemeester en Wethouders
Betreft: : Informatie stand van zaken dienstverlening Meierijstad
Datum : 15 mei 2017

Geachte raads- en burgerleden,

Sinds 1 januari 2017 is de dienstverlening rondom Sociale zaken van gemeente Boekel uitbesteed aan gemeente Meierijstad. Op 2 januari jl. is gemeente Meierijstad de dienstverlening voor de klanten gestart. Zo ook de dienstverlening van de klanten van Sociale zaken van onze gemeente die voorheen door ISD Optimisd geholpen werden. De eerste weken van 2017 waren er opstartproblemen die ook van invloed waren op de dienstverlening van Boekelse klanten. Door deze problemen zijn er achterstanden ontstaan in de afhandeling van aanvragen. Inmiddels is een deel van de opstartproblemen opgelost.

Wij informeren u door middel van deze memo over de huidige stand van zaken en de verwachtingen voor de komende periode zoals wij deze van gemeente Meierijstad ontvangen hebben.

De dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen is nog niet op niveau.

De inzet van gemeente Meierijstad is van het begin af aan geweest om de dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen geen hinder te laten ervaren van het fusietraject. Dat is tot nu toe niet helemaal gelukt. Op sommige momenten is gemeente Meierijstad niet goed bereikbaar. Vooral in december en de eerste weken van januari zijn er achterstanden ontstaan die niet zonder extra inspanning op korte termijn in te lopen zijn. De achterstanden hebben met name betrekking op de aanvragen van minimaregelingen. Ook heeft de betaling en inning van facturen de eerste maanden vertraging opgelopen.

De problemen zijn voor een groot deel te verklaren door opstartproblemen van telefonie, ICT en de inzetbaarheid van personeel.

Telefonische bereikbaarheid

Met betrekking tot de telefonische bereikbaarheid is sprake van forse opstartproblemen. Vanwege het uitgangspunt van plaats- en tijdonafhankelijk werken is gekozen voor techniek die daar bij aansluit. Hoewel gemeente Meierijstad nog steeds achter de uitgangspunten van het gekozen systeem staan, is de afgelopen maanden gebleken dat de gebruikte systemen en de communicatie daartussen verre van vlekkeloos functioneerden. Daarnaast blijkt het systeem voor een deel van de gebruikers lastig. Hierdoor

worden instellingen niet altijd goed gebruikt en blijken medewerkers onvoldoende bereikbaar te zijn. Verder was de telefooncentrale onderbezet vanwege een aantal vacatures.

Welke acties zijn in gang gezet?

Er is een team bezig met het oplossen van de technische problemen. Zowel bij de telefooncentrale als aan de kant van de gebruikers. Verder vindt er overleg plaats met de leveranciers van de systemen.

Inmiddels is de bezetting van het klantcontactcentrum uitgebreid. De telefonische bereikbaarheid wordt dagelijks gemeten. Aan de hand daarvan wordt waar nodig extra bezetting ingezet.

Daarnaast is gemeente Meierijstad bij het algemene telefoonnummer 14 0413 benoemd als uitvalgemeente. Op het moment dat de spraakcomputer een plaatsnaam niet herkent komt die persoon automatisch terecht bij gemeente Meierijstad. Tot voor kort was dit gemeente Uden wat voor veel verwarring zorgde als Boekelse klanten contact opnamen en bij de gemeente Uden terecht kwamen als ze in plaats van Meierijstad, Boekel noemden bij 14 0413.

ICT

Bij de start in januari en in de maanden erna zijn er tal van ICT voorvallen geweest. Een aantal cruciale systemen bleek niet stabiel en werd pas met vertraging volledig operationeel. Verder is de snelheid van een aantal systemen nog niet optimaal. Daarnaast is er op het gebied van Sociale zaken een nieuw systeem waar de medewerkers mee moeten leren werken.

Welke acties zijn in gang gezet?

Er is een team ingesteld die in de eerste maanden alle door de medewerkers gemelde ICT voorvallen heeft opgepakt. Veel opstartproblemen zijn daardoor opgelost. Ook is veel geïnvesteerd in training en instructie van medewerkers.

Nog niet alle problemen zijn opgelost. De snelheid van systemen is nog niet optimaal. Gemeente Meierijstad heeft met de leverancier afspraken gemaakt voor een herinrichting op korte termijn.

Veel voorvallen zitten nog in de inrichting van systemen en het goed gebruiken daarvan. Werkprocessen zijn nog in ontwikkeling en de optimale inrichting van systemen is daar mede van afhankelijk. Dit vraagt de komende periode verdere afstemming met de gebruikers en waar nodig het opnieuw organiseren van trainingen.

Inzetbaarheid van medewerkers

Medio november was voor de meeste medewerkers duidelijk welke functie zij gingen vervullen. Een deel van de medewerkers kreeg andere taken dan in de oude organisatie. Dat geldt ook voor de medewerkers van Optimisd die naar gemeente Meierijstad zijn gegaan. De mensen kregen daarnaast te maken met nieuwe werkafspraken, een nieuw kantoorconcept en nieuwe systemen.

Bij de start van een fusietraject is er altijd sprake van behoefte aan extra menskracht. Daar is in dit fusietraject onvoldoende rekening mee gehouden.

Uit voorgaande kunt u lezen dat de werkdruk onder medewerkers op dit moment hoog is. De vele veranderingen en grote werkbelasting vergen veel van mensen. De ervaring met het taakveld Sociale zaken van de medewerkers die vanuit ISD Optimisd over zijn gegaan naar gemeente Meierijstad maakt dat deze afdeling een gedegen basis van kennis en kunde in huis heeft.

Om de achterstand op de minimaregelingen die er op dit moment is in te lopen, is er extra personeel aangenomen. De verwachting is dat de aanvragen en heronderzoeken medio juli bijgewerkt zijn.

Wat is de verwachting voor de komende periode?

De situatie waarin gemeente Meierijstad zich op dit moment bevindt is niet uniek. Het is een proces dat bij een fusie voorkomt. Zeker bij een fusie van vier organisaties en waarbij ook een dienstverlening geboden wordt aan twee andere gemeenten.

Er zijn inmiddels tal van maatregelen genomen op het gebied van ICT, telefonie, werkprocessen, extra uren voor medewerkers, vervulling van vacatures en inhuur. Het zal enige tijd duren voordat de opgelopen achterstanden allemaal ingelopen zijn en er een stabiele situatie ontstaat.

De contacten rondom Sociale zaken lopen. Het bestuurlijk overleg is gestart en ook op ambtelijk niveau zijn de overleggen rondom de dienstverleningsovereenkomst en beleid gestart. Twee wekelijks worden we op de hoogte gehouden van de ontwikkeling of inloop op de achterstanden van de minimaregelingen. De Adviesraad Sociaal Domein wordt hierover ook geïnformeerd. Zij volgen de ontwikkelingen kritisch en trekken daar waar nodig aan de bel.

De inzet en betrokkenheid van de medewerkers is groot. Zij laten een constructieve en oplossingsgerichte houding zien en daardoor verwacht gemeente Meierijstad de knelpunten samen opgelost kunnen worden en gestaag toe kunnen werken naar een goed niveau van dienstverlening aan de inwoners, bedrijven en instellingen. Dat geldt ook voor de contacten rondom Sociale zaken voor gemeente Boekel.

Planning

In september informeren wij u weer over de stand van zaken op dat moment.