

# Tweede voortgangsrapportage 202



**duc+**

### 5.3.2 Doorontwikkeling KCC

Speerpunten	Kwaliteit en Kwetsbaarheid
<b>Wat willen we bereiken?</b>	<b>Doorontwikkeling KCC</b>
Wat willen we ervoor doen?	<p>Het KCC is, en wordt nog meer, het voorportaal voor alle klantcontacten via de verschillende kanalen. We leveren producten en diensten en beantwoorden vragen in het 1e lijn klantcontact en we ontwikkelen onze onlinedienstverlening door, onder meer op basis van de gemeentelijke visies op dienstverlening.</p> <p>Aanvullend maken we afspraken over de telefonische bereikbaarheid van afdelingen en medewerkers: over onder meer bereikbaarheidstijden, contactregistratie, terugbeltermijnen en vervanging bij afwezigheid. Hierbij wordt ook vastgesteld hoe op het nakomen van de afspraken wordt toegezien.</p>
Wat is de stand van zaken?	<p>De fysieke dienstverlening (receptie en balie) bij het KCC is, met aangepaste openingstijden van het gemeentehuis, onveranderd gebleven. Ook de andere kanalen (telefoon en website) zijn op hetzelfde niveau voortgezet.</p> <p>De toegenomen digitalisering geeft nieuwe uitdagingen waar het gaat om bijvoorbeeld de bereikbaarheid, maar biedt vooral nieuwe kansen. Gedwongen door de situatie zijn veel digitale hulpmiddelen versneld ontwikkeld en zijn nieuwe initiatieven ontstaan. Nu we langzaam richting het 'nieuwe normaal' gaan, is het ook tijd om te onderzoeken welke lessen we geleerd hebben uit het afgelopen jaar en hoe we dit kunnen gebruiken het KCC verder door te ontwikkelen en de dienstverlening nog verder te verbeteren.</p>

### 5.3.3 Professionalisering en optimalisatie Sociaal Domein

Speerpunten	Kwaliteit en Kosten
<b>Wat willen we bereiken?</b>	<b>Professionalisering en optimalisatie Sociaal Domein</b>
Wat willen we ervoor doen?	<p>Het Sociaal Domein is continu in beweging. Bij het Sociaal Domein gaat het om doorlopend verbeteren en vernieuwen (groeien). Waar staan we, waar willen we naartoe en wat kunnen we in de toekomst veranderen om het resultaat van de decentralisaties (en bijbehorende doelen) te optimaliseren en uitvoering te geven aan de visie van de DUO-gemeenten (bijvoorbeeld brede toegang en integraal werken). In 2020 wordt een bijdrage geleverd aan de door (visie)ontwikkeling en uitvoering (en inrichting) van het Sociaal Domein. Een en ander wordt vertaald in een projectplan. Daarbij wordt ook beoordeeld of er op uitvoeringsniveau kosten bespaard kunnen worden door efficiënter of slimmer te werken. Doelstelling is dat in 2021 de nieuwe organisatiestructuur geformaliseerd is.</p>
Wat is de stand van zaken?	<p>De nieuwe organisatiestructuur is per 1 april 2021 geformaliseerd. Het sociaal domein bestaat nu uit drie teams, nl: Team Jeugd/Wmo, Team PW en Team Data &amp; Ondersteuning. Systemen, personele en financiële zaken zijn nu ook op de nieuwe teams ingeregeld. Elk team heeft een duidelijke inhoudelijke opdracht.</p> <p>Het team Jeugd/Wmo heeft de opdracht om een integrale toegang te ontwikkelen en gemeenten overstijgend te werken. De integrale (brede) toegang is volop in ontwikkeling en de doelstelling is om de integrale toegang per 1 januari 2022 operationeel te hebben.</p> <p>Het team PW heeft de opdracht om in de huidige situatie het team te optimaliseren en de nasleep van de Corona Crisis te beheersen. In september 2021 wordt een plan van aanpak geschreven waar het team het komende half jaar verder geoptimaliseerd kan worden. Denk aan gemeente-overstijgend werken, clustering van werkzaamheden (inburgering- en uitkering bij één medewerker, bijzondere bijstand/uitkeringsverstrekking bij een medewerker).</p> <p>Het team Data &amp; Ondersteuning is verantwoordelijk voor het grip krijgen op de bedrijfsvoering. Dit team is druk bezig met de kwaliteit van de managementrapportages.</p>