

<b>Voorstel voor</b>	<b>regioraad</b>	<b>Registratienummer</b>	14000468
<b>Datum vergadering</b>	12 februari 2014	<b>Agendapunt</b>	5
<b>Portefeuillehouder(s)</b>	R.S. Cazemier		

**Domein, behandelend ambtenaar, tel.** Bedrijfsvoering, J. Regtuijt, 053-4876585

## Onderwerp

Stand van zaken domein Bedrijfsvoering Regio Twente

## Wij stellen u voor:

De stand van zaken Bedrijfsvoering voor kennisgeving aan te nemen

## Toelichting op het voorstel

### Inleiding

Tijdens de regioraad van 3 juli 2013 is toegezegd een stand van zaken Bedrijfsvoering (toen nog: Bestuurs- & Bedrijfsbureau) op te stellen en deze te delen met de regioraad. Deze is onderstaand geschetst.

### Beoogd resultaat

De regioraad inzicht te geven in de stand van zaken Bedrijfsvoering.

### Overwegingen

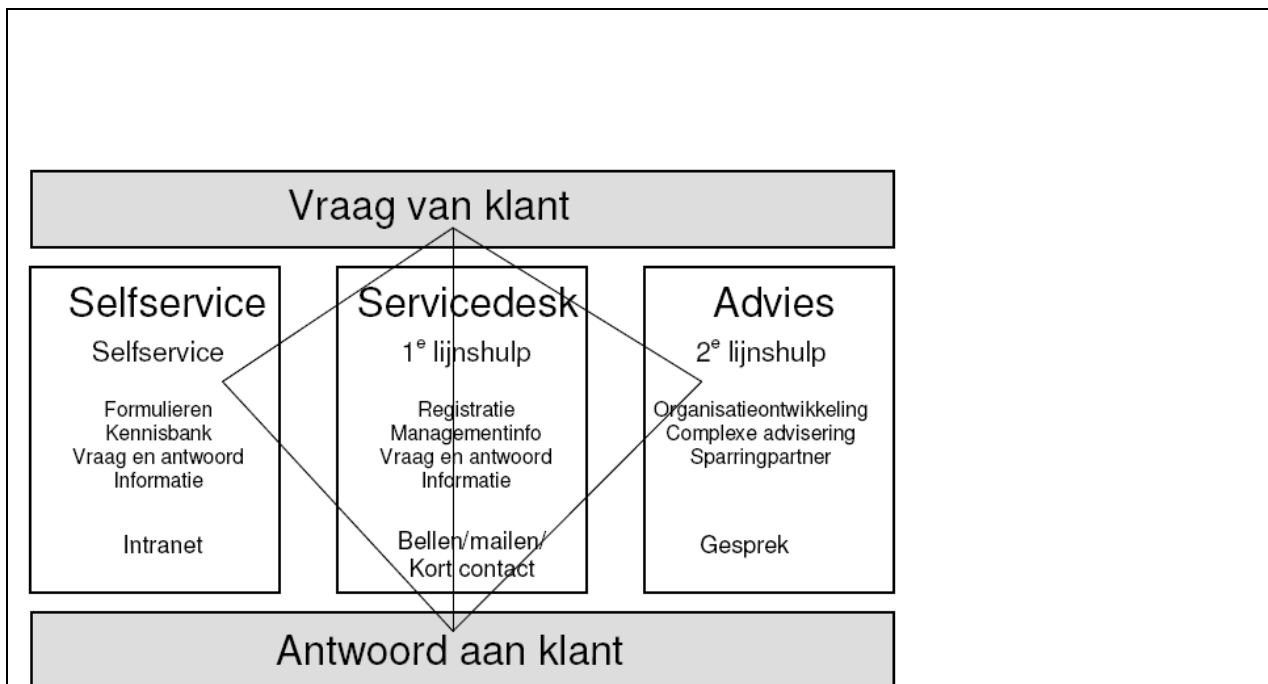
#### Stand van zaken Bedrijfsvoering

De afgelopen jaren is gedacht en gesproken over de toekomst van Bedrijfsvoering van Regio Twente. Daarbij was zowel aandacht voor het dienstverleningsconcept als de organisatorische inrichting (van de 3 afdelingen (Financiën, P&O en Algemene Zaken) van voormalig Bestuurs- & Bedrijfsbureau (B&B) naar één zelfstandig domein Bedrijfsvoering).

Vanaf eind 2012 is hierin een aantal belangrijke stappen gezet, zowel met de verdere inrichting van het dienstverleningsconcept (o.m. servicedesk) als de organisatorische inbedding (domein Bedrijfsvoering, met benoeming managementlaag in 2013). In 2014 vindt verdere afronding van de organisatorische inbedding plaats door de plaatsingsprocedure voor medewerkers. Daarnaast vindt in 2014 en latere jaren doorontwikkeling op onderstaande thema's plaats.

#### *Dienstverleningsconcept*

Deze stappen zetten we met oog op een effectieve en efficiënte dienstverlening aan onze interne (GGD, Leefomgeving) en externe (VRT, Kennispunt O&S, opdrachtgevers salarisadministratie). Deze dienstverlening richten we in vanuit de filosofie: zelfservice, service en backoffice/advies, zoals geschetst in onderstaande figuur.



Belangrijk daarbij is dat de vraag van de klant leidend is en deze zo integraal mogelijk wordt bediend. Bij eenvoudige, veelvuldig terugkerende vragen biedt zelfservice (digitale portal via intranet) hiervoor uitkomst. Bij eenvoudige, maar minder te standaardiseren vragen biedt de servicedesk uitkomst. Tot slot levert de backoffice/advies bredere ondersteuning bij complexere vraagstukken. Een voorbeeld: als een collega wil weten aan welke voorwaarden een factuur of overeenkomst moet voldoen, dan is dat terug te vinden via zelfservice. Een leverancier die belt om de betaalstatus van een factuur te achterhalen, wordt door de servicedesk geholpen. En een advies over of de planning van de jaarrekening levert een financieel adviseur vanuit backoffice/advies.

Ook is daarbij van belang dat Bedrijfsvoering de primaire processen mede mogelijk maakt: zonder bedrijfsvoering geen primaire processen.

#### *Kostprijsmodel/DVO*

De vertaling van dit model naar de praktijk vraagt de komende jaren om een aantal (door)ontwikkelingen. Zo is, met oog op de verschillende wensen van diverse opdrachtgevers, een transparant kostprijsmodel en vertaling daarvan naar heldere, hanteerbare dienstverleningsovereenkomsten (DVO's) van groot belang. Hiervan zijn al enkele versies in gebruik, bijvoorbeeld voor de dienstverlening aan VRT. In het eerste kwartaal van 2014 vindt verdere ontwikkeling hiervan voor interne opdrachtgevers (GGD, Leefomgeving) plaats.

De transparantie in het kostprijsmodel is daarbij belangrijk, omdat Bedrijfsvoering zich op meerdere opdrachtgevers richt. De ene opdrachtgever dient immers niet mee te betalen voor dienstverlening aan een andere opdrachtgever.

#### *Processturing*

Om de klant goed en integraal te kunnen bedienen, is een effectieve, meer klantgerichte en efficiënte inrichting van onze werkprocessen noodzakelijk (lean management). Met focus op de klantvraag en gericht op continu verbeteren. Daarmee vindt ook een verschuiving plaats van functioneel/vakgroep gericht werk naar meer procesgericht werk, waarbij meerdere disciplines betrokken zijn. Sturing vindt daarmee meer op processen dan op vakdisciplines sec plaats. Ook hierin wordt de komende periode geïnvesteerd, bijvoorbeeld door het (lean) doorlichten en herinrichten van onze processen. Waar mogelijk, vindt daarbij ook digitalisering plaats ter ondersteuning van efficiëntere werkwijze. Digitalisering speelt daarbij ook een belangrijke rol; digitaliseren van personeelsdossiers en 'flows' (zoals aanvraag nieuwe medewerker) zijn daarvan mogelijke voorbeelden.

#### *Competenties en vaardigheden*

De kanteling in het dienstverleningsconcept, bijbehorend kostprijsmodel en processturing vraagt ook iets

van de competenties en vaardigheden van betrokken collega's (medewerkers en management). Ook hiervoor is de komende tijd aandacht, bijvoorbeeld door gericht inzetten van trainingen, intervisie en coaching.

*Kwaliteitsimpuls*

Bovengeschetste stappen brengen een duidelijke kwaliteitsimpuls met zich mee. Dit kan investeringen t.a.v. personeel, systemen, processen e.d. met zich meebrengen of consequenties op deze gebieden hebben die leiden tot tijdelijke meerkosten.

*Toekomstgericht*

Bovenstaande ontwikkelingen dragen niet alleen bij aan een betere dienstverlening vanuit domein Bedrijfsvoering in het hier en nu. Ze maken het voor domein Bedrijfsvoering ook makkelijker om mee te bewegen met mogelijke ontwikkelingen in de toekomst. Bijvoorbeeld de nieuwe Gemeenschappelijke Regeling die volgt op het wegvallen van de WGR+ status. Of de mogelijke oprichting van een Twente bedrijf achtige setting.

**Kosten, baten, dekking**

Dekking vindt in beginsel plaats vanuit bestaande begroting. Indien de kwaliteitsimpuls om aanvullende dekking vraagt, dan wordt dit via begroting (swijziging) en/of separate voorstellen aan regioraad voorgelegd.

**Communicatie**

N.v.t.

**Vervolg**

N.v.t.

**Bijlagen**

N.v.t.

**Enschede,**

**Dagelijks bestuur,**

**secretaris,**

dr. ing. G.J.M. Vos

**voorzitter,**

P.E.J. den Oudsten

**Besluit van de regioraad, gelezen het voorstel van het dagelijks bestuur van 20 januari 2014**

**Vastgesteld in de vergadering van de regioraad van**

**secretaris,**

**voorzitter,**