



In 2024 wordt een begin gemaakt met het invoeren van Data Governance aan de business zijde zodat er een beter inzicht ontstaat in de informatie die aan de data ontleend kan worden. Daarbij richten we ons als eerste op:

1. Eigenaarschap kerngegevens (Object, aanvrager, schade etc.)
2. Cohorten (welke groepen welke regeling onder welke condities)
3. Datakwaliteit en correctie

Alle drie deze onderdelen zijn randvoorwaardelijk voor de in te zetten koers. Belangrijke onderdeel is het inzichtelijk maken en houden van cohorten; dit noodzakelijke inzicht ontbreekt op dit moment. Nadat het eigenaarschap van de data is belegd bij de business is de beurt aan databeveiliging en -toezicht, passend bij de integrale management visie van het IMG. In volgorde worden eerst Forfaitair, Maatwerk en Bezwaar onder de nieuwe architectuur gebracht, later mogelijk gevolgd door Immateriële schade en Waardedaling.

De opbrengst van deze beweging voor IMG bestaat uit het structureel voorkomen van missende en/of onjuiste gegevens in de operationele systemen en het mogelijk maken van analyses en controles. Door het werken met één logisch gegevensmodel kunnen regelingen en applicaties beter op elkaar worden aangesloten en wordt de exponentiële groei van het datawarehouse omgebogen. Ook belangrijk is het om structureel besluiten te kunnen herleiden naar de juiste grondslag in de gegevensverzamelingen.

Als onderdeel van de verschuiving van focus naar meer gegevensgestuurde afhandeling worden uiteindelijk ook de kerngegevens van het IMG hieraan gekoppeld. Dit betreft:

- i. Aanvrager: gegevens van bewoners met schade.
- ii. Object: gegevens van objecten in het schadegebied, zowel actief (schade in aanvraag of verwerkt) als passief (potentieel schade).
- iii. Schade: gegevens over de aan objecten, gemelde en opgenomen schade, foto's e.d., gestructureerd en ongestructureerd.
- iv. Aardbevingsgegevens: o.a. trillingsgegevens van de bodem uitgedrukt in de snelheid van de beweging van de bodem ter plaatse van een object, en ook brondata van KNMI.
- v. Gegevens over het psychische welzijn van bewoners in het gebied i.r.t. de immateriële schade³.
- vi. Regeling gebonden gegevens van een specifieke aanvraag van een specifieke regeling alsmede besluit-gegevens en aan de regeling verbonden verwerkingsgegevens.

Omdat gegevens dominant worden gaan we gegevens gericht werken. Dat doen we in vijf plateaus:

1. Harmonisatie van gegeven met CRI en RRI en GIS;
2. Introductie van de nieuwe data architectuur ter voorbereiding van Datagedreven werken;
3. Bedieningsconcept, waarbij de data leidend wordt voor het handelingsperspectief van de burger en niet langer de processen.
4. Mogelijkheid tot integrale bediening van samenwerkingsdossiers door integratie van gegevens tussen o.a. IMG en NCG en SNN (maar ook expliciet andere, nader te duiden, partners).
5. Data-ontsluiting conform Europese Data-act (na 2026).

³ Merk op dat dit gevoelige gegevens zijn die conform de AVG zijn aangemerkt als bijzondere persoonsgegevens. Deze gegevens kennen binnen het IMG een specifieke classificatie en autorisatie.



6.4 Innovatie en lerende organisatie

In 2024 verhogen we de kwaliteit en beschikbaarheid van stuur- en verantwoordingsinformatie in alle uitvoeringsketens. Team managers en ketenregisseurs worden actiever ondersteund bij het optimaal gebruik maken van de beschikbare data. Deze stap is de opmaat naar het introduceren van beslissings- en actie ondersteunende modellen.

Mede door de ontwikkelingen op datagedreven werken en door de geautomatiseerde ondersteuning van opnamen wordt een vervolgstap mogelijk in de automatisering van dossieranalyse en besluitvorming (bijvoorbeeld het om vanuit de opname tot een automatisering van de bijbehorende herstelmaatregel en bijbehorende calculatie te komen). Met behulp van de beschikbare dossiers kunnen modellen worden getraind die steeds beter in staat zullen zijn om beoordelingsprocessen en in latere instantie de beslisprocessen te faciliteren (2025). Machine Learning kan worden ingezet bij het moderniseren van beoordelingsprocessen, het maken van proactieve risicoanalyses en bij het signaleren van mogelijk misbruik. In eerste instantie zullen de modellen worden ingezet bij de geautomatiseerde ondersteuning van herstelmaatregelen.

De opbrengst van deze beweging voor IMG bestaat uit efficiënte, rechtmatige en doelmatige beoordelings- en beslisprocessen. Door de toepassing van lerende modellen zal de kwaliteit van de ondersteuning bovendien actueel blijven en steeds beter worden.

Iedere medewerker en manager beschikt over de juiste operationele, tactische en strategische stuurinformatie om het werk goed uit te kunnen voeren. Business en data analisten ondersteunen bij de duiding van de informatie en onderzoeken hoe acties meer lerend/geautomatiseerd kunnen worden afgehandeld.

We realiseren ons dat bovenstaande verre van volledig is en stellen voor om een specifieke agenda te ontwikkelen voor innovatie en lerende organisatie.

6.5 Compliance en continuïteit

Het IMG, onder meer vanwege haar maatschappelijk en politieke positie, is uiteraard gehouden aan de reguliere compliance vereisten (waaronder Wet Open Overheid), en staat daarnaast ook in de publieke belangstelling. Dat vraagt om bovengemiddelde zorgvuldigheid. Denk hierbij onder meer aan het rechtmatig en zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens.

Naast dat dit eisen stelt aan de compliance stelt dit ook eisen aan de continuïteit en juistheid waaronder het aantoonbaar in-control zijn van de uitvoering. Dit betreft zowel de General IT Controls (GITC) alsook het voldoen aan aanbestedingsregelgeving en archivering.



7 TRANSITIE EN SLOTWOORD

De informatievoorziening van het IMG als uitvoeringsorganisatie is een rijdende trein. Hoewel we veel gaan veranderen blijft de winkel open voor het doen van aanvragen en moeten we het komende jaar al doende de eerste invulling geven aan de uitvoering van dit nieuwe beleid.

Dit betekent dat het nieuwe beleid wordt ingezet als basis voor de komende drie jaar, dit betekent ook dat deels nog de situatie van het oude beleid van kracht is en voor de komende drie jaar ook mogelijk blijft daar waar dit geen directe vruchten afwerpt voor de middellange termijn. Zo is het niet de bedoeling dat regelingen als Waardedaling en Immateriële schade binnen afzienbare tijd (of wellicht helemaal niet) worden afgebouwd.

Informatiebeleid staat niet op zichzelf. Zoals eerder onderkend is vraagt het werken met het informatiebeleid ook een stap van de rest van de organisatie en een goede aansluiting bij het IMG programma Organisatie & Besturing.

Het ontwikkelen van informatiesystemen vraagt tijd en een goed fundament. Net als in de bouw kun je geen aanbouw realiseren als je er met het fundament geen rekening mee hebt gehouden. Dit informatieplan draagt bij aan het wederzijds begrip en als volgende stap om in co-creatie met de Business de organisatie verder te ontwikkelen.

Uiteraard zijn er plannen nodig om de nieuwe IV-architectuur te realiseren; dit doen we op het niveau van jaarplannen of product specifieke plannen van de afdeling IV. In de jaarplannen van de afdelingen van IV zijn de doelen van de actielijnen in 'fiches' uitgewerkt.



Start werken in MDT's

Cascadeplein 10
9726 AD Groningen

Antwoordnummer 3061
8000 WB Zwolle

0800 44 44 111
contact@schadedoormijnbouw.nl

- Akkoord te gaan met de geschetste richting voor de opzet van MDT's
 - Ketenregie de opdracht te geven tot een nadere uitwerking van de pilots

- **Vervolg vraag werken in MDT's**

Na de stuurgroep van 26 april, is in de MT meeting 13 mei het concept advies werken in MDT's besproken (zie H3 voor de samenvatting). Tijdens deze meeting zijn het DT en het MT akkoord gegaan met de richting van dit advies, met de vervolgvraag om een heldere richting te geven over het vervolg op dit advies. Daarom wordt in deze notitie een voorstel gedaan hoe er vervolg gegeven kan worden aan de adviesmemo 'Werken in MDT's'.

- **Advies omtrent starten met de pilot**

In deze notitie wordt een voorstel gedaan hoe er vervolg gegeven kan worden op onderstaande vragen. Op de volgende vragen wordt in deze notitie antwoord gegeven:

 - Wie is er verantwoordelijk voor het vervolgtraject en coördineert de pilot?
 - Wanneer starten we met welke pilot?
 - Wat is de doorlooptijd van de pilot?

Op de onderstaande vragen wordt een voorstel gedaan voor vervolg, aangezien deze vragen nadere uitwerking behoeven:

 - Met welk onderwerp start de pilot MDT's?
 - Welke medewerkers zullen deelnemen aan de pilot?
 - Hoe bepalen we het succes van de pilot?

1.1. Verantwoordelijkheid voor de pilot MDT's

Tijdens de interviews voor het advies van werken in MDT's is al meermaals aan de orde gekomen dat het logisch zou zijn om de MDT's te positioneren onder ketenregie. In de MT bijeenkomst van 13 mei jl. werd dit voorstel eveneens geopperd en daar werd positief op gereageerd.

Binnen ketenregie is de nodige kennis en expertise aanwezig om de uitvoering van de MDT's goed te begeleiden.

Het voorstel is daarom dat **5.1.2e**, als afdelingsmanager waaronder ketenregie in de toekomst zal worden gepositioneerd¹, eindverantwoordelijke is voor de pilot MDT's. De

¹ De positionering van ketenregie is een voornemen wat nog via de formele route moet lopen. Dit wordt



coördinerende rol zal vervolgens door één van de medewerkers van ketenregie worden ingevuld. Ketenregie zal op basis van o.a. kennis, kunde en beschikbaarheid daarvoor iemand selecteren.

1.2. *Onderwerp en deelnemers aan de pilot*

Wat betreft het onderwerp waar de pilot MDT's zich op zal richten, zal ketenregie het voorstel nader uitwerken en dit begin juni opleveren. Wel is het belangrijk om mee te nemen dat er momenteel meerdere initiatieven lopen om complexe en 'van de band gevallen'² dossiers aan te pakken waarin de pilot een rol zou kunnen vervullen. Onderdeel van de opdracht van ketenregie is daarom het realiseren van toegevoegde waarde van de pilot MDT's op de initiatieven die al lopen.

Ongeacht het onderwerp waar de pilot MDT zich zal richten, kunnen beide nog te onderzoeken elementen van het MDT (capaciteit van een MDT en de sturing) meegenomen worden in de pilot, aangezien beiden onafhankelijk zijn van het onderwerp/type dossiers waar het MDT zich op richt.

De hoeveelheid deelnemers en de nodige disciplines zullen door ketenregie worden geconcretiseerd, afhankelijk van het specifieke onderwerp waar het MDT zich op gaat richten.

1.3. *Tijdslijn voor de pilot MDT's*

Om te zorgen dat ketenregie voldoende tijd heeft om de pilot MDT's naar behoren uit te werken en voor te bereiden, is voorgesteld om als startdatum voor de pilot MDT's uiterlijk 1 september 2024 aan te houden. Door de startdatum over de zomerperiode heen te tillen creëren we deze tijd en ruimte. Daarbij zorgt dit ervoor dat er voldoende tijd is om het team samen te stellen en stelt dit de deelnemers in staat de benodigde tijd voor de werkzaamheden in het MDT te reserveren en hun huidige werkzaamheden af te ronden dan wel over te dragen.

Wat de doorlooptijd betreft, wordt er rekening mee gehouden dat de pilot ten minste zes maanden moet beslaan om een evaluatie van de beoogde effecten van het werken in MDT's te kunnen realiseren. Daarom zou de pilot lopen tot 1 maart 2025.

1.4. *Bepalen van het succes van de pilot*

Om aan het einde van de pilot te bepalen of het werken in MDT's het gewenste effect heeft gehad, is het voorstel dat ketenregie hier een evaluatie voor zal opzetten.

Bij deze evaluatie komen tenminste de volgende elementen aan bod:

meegenomen in het VOG regiebureau.

² Een exacte definitie voor dossiers die 'van de band zijn gevallen' moet nog opgesteld worden. Elementen die hier een rol kunnen spelen zijn: indieningsdatum langer dan x, type object, samenwerking met NCG, omstandigheden bij AVG, etc.



- De doorlooptijd van dossiers in het MDT t.o.v. de doorlooptijd in het reguliere proces
- De ervaren mogelijkheid om impact te maken door te werken in een MDT
- Heeft het MDT een procesoptimalisatie kunnen identificeren en hiervoor een passend verbetervoorstel kunnen opzetten?
- Zou je het werken in een MDT aanraden aan collega's (binnen je 'reguliere' team)?
- Hoe heb je de sturing op het MDT ervaren?
- Hoe is de samenwerking in het MDT bevallen?

Daarnaast is het van belang om de capaciteit (bijvoorbeeld in hoeveelheden dossiers per week/maand) van de pilot MDT bij te houden. Dit is nodig om te bepalen hoeveel MDT's er nodig zijn om de complexe en 'van de band gevallen' dossiers op te pakken.

- **Bijlage: Samenvatting advies MDT's**

Het advies omtrent werken in MDT's binnen IMG betreft:

- MDT's zijn teams bestaande uit 8-10 personen die in ieder geval 1 dag per week fysiek op kantoor samenwerken.
- MDT's worden operationeel aangestuurd door een MDT-regisseur.
- MDT leden vallen hiërarchisch onder hun huidige teammanager.
- In MDT's worden complexe en 'van de band gevallen' dossiers opgepakt in de fysieke schade keten. De complexiteit van een dossier wordt tijdens de generieke intake vastgesteld.
- Binnen de op te zetten MDT's worden de dossiers verdeeld op het kenmerk van het knelpunt: inhoud, proces of aanvrager.
- MDT-leden zijn parttime onderdeel van het team en blijven daarmee ook werkzaamheden uitvoeren in hun huidige team.
- Voor het succes van MDT's is het van belang dat het mandaat op dossiers in het team wordt belegd.
- Zorg voor de juiste capaciteiten in de teams, zowel bij de medewerkers als de MDT-regisseurs.
- Test in een pilot de capaciteit, in hoeveelheden dossiers, die een (part-time) MDT kan oppakken om te bepalen hoeveel MDT's er nodig zijn om de complexe en 'van de band gevallen' dossiers binnen IMG op te pakken.
- Test in een pilot de aansluiting op de generieke intake en het herkennen van complexe dossiers aan de voorkant.



Cascadeplein 10
9726 AD Groningen

Antwoordnummer 3061
8000 WB Zwolle

0800 44 44 111
contact@schadedoormijnbouw.nl

Advies notitie: werken in MDT's

door: 5.1.2e en 5.1.2e

1. Doel van deze notitie

Het onderwerp multidisciplinaire teams (hierna: MDT's) leeft al langer binnen het IMG. Midden 2023 is het eerste programmaplan opgesteld voor het programma Organisatie & Besturing (hierna: O&B). Hierin zijn verschillende voorstellen gedaan voor de verbetering van de fysieke schadetekenen. Een van deze voorstellen betreft het werken in MDT's. MDT's zijn onder andere al succesvol ingezet voor VES, IMS en het wegwerken van de langlopende dossiers en zouden breder ingezet kunnen worden. De mogelijke uitwerking van deze MDT's, inclusief de introductie van nieuwe rollen binnen IMG, riep echter veel vragen op binnen de organisatie. De vragen zijn in het Groot MT van mei 2023 en november 2023 naar voren gekomen. Naar aanleiding hiervan is besloten om een werkgroep op te zetten voor het onderwerp MDT's. Deze werkgroep kreeg de opdracht om het concept van MDT's binnen IMG te verdiepen en de mogelijkheden uit te zoeken. Dit advies is de uitkomst van deze werkgroep.

In dit advies is te lezen wat we als IMG verstaan onder MDT's, welke opties we zien om MDT's toe te passen en hoe we voorstellen deze in te richten. Daarna volgt een gewogen advies omtrent het inzetten van pilots, en tenslotte een voorzet voor het vervolg van dit traject. Dit advies is samengesteld aan de hand van interviews met verschillende IMG-ers door onderstaande werkgroep en bestaande literatuur (zie hoofdstuk 5 voor een overzicht van de medewerkers en literatuur).

Tijdens dit traject is nadrukkelijke aandacht geweest voor het voortbouwen op en expliciet meenemen van de ervaringen binnen IMG met MDT's, eveneens als het ophalen van verschillende beelden over MDT's en de werking ervan bij verschillende functielagen. Er is gesproken met directie, afdelingsmanagers, teammanagers, en medewerkers. Voornamelijk vanuit de teammanagers en de medewerkers is expliciete dank uitgesproken voor het betrekken van hun inzichten in dit traject.

De werkgroep, die onder het project Mens en Organisatie 5.1.2e en 5.1.2e 5.1.2e hierna M&O) valt, bestaat uit drie leden:

- 5.1.2e – Projectleider Advies en Implementatie, coördinator van het MDT langlopende dossiers
- 5.1.2e – Senior Adviseur Advies en Implementatie
- 5.1.2e – Programmaondersteuning O&B

Dit document betreft uitsluitend het advies omtrent werken met MDT's binnen IMG en bevat geen besluitvorming.



2. Advies omtrent de MDT's

In dit deel volgt het advies omtrent werken met MDT's binnen IMG, bestaande uit: de meerwaarde van werken in MDT's, de invulling van een MDT binnen het IMG, de werkzaamheden die de MDT's zullen oppakken, de capaciteit en het mandaat wat nodig is om het MDT succesvol te laten zijn, de invulling van eventuele pilots en de aandachtspunten bij de implementatie van MDT's.

2.1. Meerwaarde MDT's voor IMG

Een van de uitgangspunten van dit traject is om te onderzoeken hoe IMG efficiënter kan werken en hoe er meer samenwerking gerealiseerd kan worden. Een MDT kan een middel zijn om dit doel te bereiken. Uit de interviews blijkt dat MDT's als een zinvolle optie worden beschouwd om deze efficiëntieslag te bereiken en dat er ervaren wordt dat de verschillende vormen van MDT's die al binnen IMG ingezet worden, bijdragen aan efficiënt werken in de keten.

De ervaren meerwaarde van MDT's is vooral dat er betere afstemming plaatsvindt voor dossiers die dat nodig hebben. Door o.a. fysiek op kantoor bij elkaar te zitten, zijn communicatielijnen korter en worden eventuele complexiteiten in dossiers sneller opgepakt en opgelost. Dit blijkt ook uit bestaande literatuur: succesvolle multidisciplinaire teams werken slim samen over (afdelings)grenzen heen, kunnen complexe vraagstukken doorgronden en soepel en snel schakelen.

Uit de ervaring van de geïnterviewden blijkt ook dat MDT's ervoor zorgen dat de teamleden de keten beter begrijpen en overzien. De teamleden worden zich meer bewust van de consequenties van hun acties op de rest van de keten. Deze kennisuitwisseling vindt plaats binnen het MDT, maar ook daarbuiten, doordat de MDT-leden de nieuwe kennis mee terug nemen naar hun originele team en afdeling. Daarbij zorgt een betere kennis van het ketenproces ervoor dat de teamleden een gevoel van gezamenlijke verantwoordelijkheid ervaren, waardoor ze meer geneigd zijn om ook hun teamleden in de keten te ondersteunen. Dit resulteert in meer flexibiliteit in de werkzaamheden die ze oppakken, zoals bijvoorbeeld het sneller zelf bellen van de aanvrager.

2.2. Invulling van het concept MDT's binnen IMG

Binnen IMG opereren MDT's in diverse vormen, waardoor het van cruciaal belang is om een helder begrip te hebben van hoe IMG het werken in MDT's interpreteert. In de gevoerde interviews werd respondenten gevraagd hun mening te geven over het werken in MDT's, waarbij werd gekeken naar aspecten zoals de grootte van het team, de samenstelling ervan, welk type dossiers geschikt zijn om in een MDT op te pakken, en het aanwezige mandaat van een eventuele coördinator of manager. Hierbij werden enkele kenmerken van MDT's geïdentificeerd die door de respondenten werden gezien als onderscheidende elementen van deze teams. Deze kenmerken zijn afgeleid uit verschillende gesprekken en worden ondersteund door diverse literatuurbronnen. De specifieke referenties van de literatuur zijn in de bijlage te vinden.



Vanuit de opgehaalde beelden uit de interviews is het advies dat een MDT binnen IMG de volgende kenmerken heeft:

- **Een team bestaande uit 8-10 teamleden**

De teamgrootte is vastgesteld door de combinatie van het aantal ketenpartners wat nodig is voor de afhandeling van een dossier, de praktijkervaring van samenwerking in de huidige MDT's binnen IMG, en een groep met een zodanige omvang dat deze zich verantwoordelijk kan voelen voor de afhandeling van dossiers.

Daarbij wel opgemerkt dat niet altijd alle teamleden nodig zijn voor de afhandeling van een dossier, gezien sommige dossiers wel vragen om expertise in bijvoorbeeld juridische zaken en andere niet, maar dat dit aantal wel zorgt dat alle combinaties van expertises vertegenwoordigd zijn. Voor het oplossen van knelpunten bij dossiers is de ervaring dat er 2-3 teamleden nodig zijn, die het eigenaarschap van het dossier oppakken, om het dossier vervolgens vlot te trekken. Doordat wel het gehele team met alle disciplines uit de keten beschikbaar is, is het mogelijk voor deze teamleden om snel te schakelen met de andere nodige expertises en knelpunten efficiënt op te lossen.

- **Het team is samengesteld vanuit de verschillende expertises die nodig zijn om een dossier af te handelen.**

Los van het generieke intakeproces wat momenteel wordt uitgewerkt, is het advies om te MDT's samen te stellen vanuit de benodigde ketenpartners. Dit is afhankelijk van het type dossier: denk hierbij voor fysieke schade maatwerk aan de afdelingen werkvoorbereiding (werkvoorbereider), planning (planner), zaakbegeleiding (zaakbegeleider), toetsing (toetsers), TTA (expert op afroep), prestatiebesturing (expert op afroep), schadeafhandeling (dossierbeoordelaar en medewerker betaalproces), juridische zaken (expert op afroep) en IV (expert op afroep).

De functies die niet op afroep zijn zitten bij elkaar in een MDT. Dit is het vaste team wat samenwerkt aan de dossiers. Door in een vast samenstelling te werken kunnen de teamleden doeg op elkaar ingespeeld raken en weten ze wat ze van elkaar kunnen verwachten. De experts zijn wel over meerdere MDT's inzetbaar, gezien zij op afroep gevraagd worden voor dossiers waar hun expertise op nodig is.

- **Een MDT werkt in ieder geval 1 dag per week samen op kantoor**

Het fysiek samenwerken op kantoor wordt positief ervaren. Zowel door teammanagers als medewerkers wordt opgemerkt dat samen op kantoor werken bijdraagt aan het creëren van de korte lijnen tussen de teamleden. Daarbij hebben de medewerkers wel aangegeven uit te gaan van 1 dag per week op kantoor met het MDT. Idealiter werken zij namelijk parttime voor het MDT. Wanneer het verplicht zou zijn om vaker dan 1 dag per week op kantoor moeten zijn met het MDT komt dit onder druk te staan met het werk vanuit het originele team.

- **Teamleden werken parttime in een MDT**

Teamleden van een MDT werken parttime in een MDT en blijven parttime in hun huidige team werken. Dit zorgt ervoor dat de kennisuitwisseling tussen MDT's en bestaande teams en afdelingen plaats blijft vinden. Voornamelijk de medewerkers zijn uitgesproken over dat het parttime werken in MDT's de voorkeur heeft. Los van de kennisuitwisseling, ervaren zie hierdoor ook meet een connectie met hun huidige



teamleden en teammanager. Zij vinden het fijn om met collega's van hetzelfde vakgebied samen te kunnen zitten. Dit zal verder toegelicht worden in hoofdstuk 2.4.1. (beschikbaarheid MDT-leden).

De focus op de werkzaamheden in het MDT blijft doordat de teamleden in ieder geval een dag per week fysiek samenwerken op kantoor. Daarbij heeft een MDT een procesbegeleider die het team functioneel ondersteunt en ook de focus op de voortgang van het team zal agenderen.

- **Het team wordt procesmatig ondersteund door een MDT-regisseur.**
Een MDT wordt operationeel ondersteund door een MDT-regisseur. Deze rol kan opgepakt worden door een senior procesbegeleider, coördinator, of een senior medewerker die deze rol vervult. Teammanagers zijn zijdelings betrokken voor HR verantwoordelijkheden. De teamleden van het MDT blijven hiermee hiërarchisch onder hun huidige teammanager vallen. Hierbij is het van belang dat er periodieke afstemming plaatsvindt tussen de MDT-regisseur en de teammanager van een MDT teamlid, zodat de teammanager goed betrokken blijft bij de ontwikkeling van diens teamleden. Dit principe werkt gelijk aan de rol van een (HR) manager en Scrum Master bij een Agile team. Een MDT-regisseur heeft ook gelijkwaardige taken aan die van een Scrum Master in een Agile team. Hierbij wordt gedacht aan taken als: overzicht in de werkzaamheden van het team, bijhouden voortgang van de teamwerkzaamheden, eerste aanspreekpunt zowel binnen het team als daarbuiten, en verantwoordelijk voor een mandaat op de prioritering van de teamwerkzaamheden. Om deze rol goed in te kunnen vullen is het van belang dat de MDT-regisseur ook inhoudelijke kennis en proceskennis heeft.
- **Er is een flexibele schil beschikbaar voor specialisaties.**
Om de MDT's heen is een flexibele schil beschikbaar die vanuit hun specialisaties kunnen invliegen wanneer nodig. Hierbij wordt gedacht aan bijvoorbeeld een specialist op mestkelders of vastgoed, maar ook de juridische experts.
- **De teamleden van een MDT zijn flexibel inzetbaar.**
Teamleden van een MDT zijn betrokken bij de volledige afhandeling van een dossier en zijn gemotiveerd om te leren over andere stappen in de keten. Hierdoor kunnen zij wanneer nodig, buiten hun reguliere functie, bijspringen op andere taken. Hierbij gaat het om het proactief oppakken van kleine werkzaamheden die de eigen werkzaamheden ook ten goede komen, bijvoorbeeld het bellen van de aanvrager wanneer dat het proces ten goede komt.

2.3. Werkzaamheden van een MDT

Bij de invulling van MDT's is het van belang vast te stellen welke type dossiers geschikt zijn om in een MDT op te pakken. Uit zowel de resultaten van de interviews als literatuur blijkt dat MDT's de meeste toegevoegde waarde hebben op complexe vraagstukken. Daarom is het advies om MDT's niet in te zetten voor de reguliere afhandeling van dossiers, maar juist voor de complexe gevallen. Deze dossiers aanpakken zorgt ook voor de meeste meerwaarde bij aanvragers, gezien de complexe dossiers sneller worden opgepakt.

Vanuit de interviews is onderstreept om complexe dossiers op te pakken door 87% van degenen die hierop bevestigend zijn. Slechts enkele geïnterviewden zien een mogelijkheid om MDT's



(eventueel later) uit te breiden naar de 'happy flow', maar het merendeel geeft aan het als niet gewenst te ervaren om een proces te veranderen wat goed werkt. Daarbij zien zij het inzetten van MDT's ook niet als een oplossing voor het beter samenwerken binnen IMG. Dit wordt verder toegelicht in hoofdstuk 2.6 (aandachtspunten bij de implementatie van de MDT's).

Het kwalificeren van een dossier als complex kan van drie onderwerpen afhangen. Deze knelpunten kunnen ieder bijdragen aan het mogelijk 'van de band vallen' van dossiers. Vanuit de interviews is vastgesteld dat deze drie knelpunten kunnen gaan over de inhoud van het dossier, het proces wat het dossier doorloopt, en/of het type aanvrager. Deze complexe vraagstukken lenen zich goed voor het verrichten van de werkzaamheden in een MDT, gezien het bij deze dossiers des te belangrijker is om het reguliere proces te vereenvoudigen en in elkaar te schuiven. Door het inzetten van MDT's op deze dossiers wordt de ervaren silowerking in het reguliere proces vermindert. Het advies is daarom om MDT's op te richten die zich focussen op deze complexe gevallen.

Daarbij is het van belang om op te merken dat het hierbij uitsluitend gaat om dossiers met fysieke schade. In verband met de specifieke aanpak die nodig is voor IMS dossiers, wordt geadviseerd om IMS als apart team te behouden.

Naast het advies over welk type dossiers een MDT goed kan oppakken, is tijdens de interviews ook gevraagd naar hoe de geïnterviewden deze groep dossiers zou verdelen over meerdere MDT's. Voor deze verdeling van meer complexe dossiers onder de verschillende teams zijn 3 opties naar voren gekomen, zijnde:

- Geografische verdeling, zoals bij de samenwerking NCG-IMG (dorpenaanpak),
- Verdeling op aandachtsgebied/specialisatie. Zoals type dossiers (bijvoorbeeld mestkelders of boerderij), of type aanvrager (bijvoorbeeld intermediair/vastgoed, impactvolle dossiers, etc.),
- En op basis van de drie knelpunten: inhoud, proces en aanvrager.

Deze opties hebben ieder verschillende voor- en nadelen. Vanuit de gevoerde gesprekken zijn er twee adviezen over de werkzaamheden van een MDT's naar voren gekomen. Het eerste advies gaat over de verdeling van de dossiers over de in te zetten MDT's. Het tweede advies betreft de scope van de werkzaamheden van een MDT. Deze onderstaande adviezen hangen sterk samen met het doel waar MDT's voor worden ingezet.

Allereerst is vanuit de interviews gekeken wat het gedeelde beeld is over de verdeling van de complexe dossiers over de verschillende MDT's.

Ervan uitgaande dat MDT's uitsluitend de complexe fysieke schadedossiers oppakken (wat ongeveer 10% van de werkzaamheden van IMG betreft) is de verwachting op basis van de huidige inzichten dat 2-3 parttime MDT's voldoende capaciteit hebben om deze dossiers op te pakken. Gezien deze verwachting is het verdelen op aandachtsgebied of specialisatie het minst gunstig, omdat er minder teams dan aandachtsgebieden zullen zijn.

Voor een verdeling op geografische basis geldt dat dit tijdens alle gesprekken als negatief ervaren wordt. Er worden namelijk te veel nadelen gezien. Zo kwam uit de interviews naar



voren dat deze verdeling zal zorgen voor een onevenredige verdeling van dossiers over de teams. Ook is het bepalen van de geografische gebieden zelf ingewikkeld en onwenselijk. Het werken op basis van gemeenten (een optie van geografische verdeling) zorgde namelijk voor een onevenredige verdeling van het werk en verschillen in de afhandelingen van de dossiers. Daarbij zitten in bepaalde gebieden meer agrarische objecten dan in andere, waardoor het ene team meer complexe en omvangrijke dossiers kan krijgen dan andere. Hierdoor kunnen de doorlooptijden van de teams ook sterk uit elkaar gaan lopen.

Voor een verdeling op inhoud, proces en aanvrager wordt daarentegen juist positief gereageerd. Dit biedt namelijk volgens de geïnterviewden ook een goede verdeling van de nodige expertises in de teams. Daarbij zijn zij zich ook bewust van het feit dat dossiers vast kunnen lopen op meerdere van deze knelpunten. In dit geval zou er gekeken moeten worden naar het zwaartepunt van de complexiteit en de beschikbare capaciteit van de teams.

Om vast te stellen wanneer een dossier complex is, wordt geadviseerd dit te identificeren tijdens de generieke intake. Door aan de voorkant in te spelen op dossiers die meer aandacht vragen, bijvoorbeeld doordat het object complex is of de aanvrager meer hulp nodig heeft, kan tijdig ingespeeld worden op het type dossiers wat in het reguliere proces 'van de band zou vallen'. Om dit identificatieproces van complexe dossiers scherp te krijgen zal samen met het generieke intakeproces gewerkt moeten worden. Daarbij blijft het van belang om ook scherp te blijven op dossiers die het 'reguliere' proces ingaan, maar mogelijk later in het proces vastlopen en effectiever in een MDT opgepakt kunnen worden.

Daarnaast er tijdens de interviews vastgesteld dat het inzetten van MDT's naast het oplossen van vastgelopen dossiers ook een andere kans biedt. Uit de gesprekken blijkt dat MDT's de gelegenheid bieden om vastgestelde knelpunten in het reguliere proces te identificeren. Het tweede advies is daarom dat wanneer MDT's deze knelpunten identificeren, zij vervolgens een voorstel doen voor procesoptimalisatie, waardoor wordt voorkomen dat dossiers van de band vallen en bijvoorbeeld het gebruik van een MDT Lang Lopende Dossiers niet meer nodig is. Door deze samenwerking in MDT's van procesoptimalisatie en identificatie van complexe dossiers aan de voorkant, wordt ervoor gezorgd dat het toepassingsgebied van MDT's wordt uitgebreid.

Dit betekent ook dat de werkzaamheden van een MDT over tijd kunnen verschuiven. Hoe langer een MDT wordt ingezet, hoe meer voorstellen voor procesoptimalisatie er zullen zijn, wat moet resulteren in dat er steeds minder dossiers van de band vallen. Daarom is het van belang om inzichten te hebben in de hoeveelheid dossiers die een MDT behandelt en de nodige capaciteit hierop aan te scherpen. Zo zou een toekomstig voorstel kunnen zijn dat het aantal opgezette MDT's terug geschaald wordt, uiteindelijk zelfs naar één MDT wat alle complexe 'van de band gevallen' dossiers oppakt.

2.4. Benodigde beschikbaarheid, capaciteiten en mandaat voor een succesvol MDT

Om het MDT tot een succes te brengen zijn er vier elementen geïdentificeerd welke ervoor te zorgen dat de juiste mensen op de juiste plek aan het werk zijn. Dit zijn de beschikbaarheid van de MDT-leden, de capaciteiten van de MDT-leden, de capaciteiten van de MDT-regisseur en het mandaat van het MDT team.



2.4.1. Beschikbaarheid MDT-leden

Een van de vragen omtrent het inrichten van MDT's is het vraagstuk hoeveel van hun tijd medewerkers in een MDT werken. Vooral de medewerkers zelf hadden hier een uitgesproken idee over, wat ook door verschillende teammanagers ondersteund werd.

Vrijwel alle gesproken medewerkers hebben namelijk de voorkeur om gedeeltelijk in een MDT te zitten. Hierdoor kunnen zij de voordelen van het werken in MDT's ervaren en die opgedane kennis uitwisselen met hun originele team en afdeling, waar zij dan nog steeds deel van uitmaken.

Daarbij zorgt het gedeeltelijk werken in een MDT er ook voor dat er naast de kennisuitwisseling, structureel contact blijft met het originele team. Hierdoor is er meer gevoel van binding met collega's die gelijke werkzaamheden hebben, waardoor er meer uniformiteit in de werkzaamheden gerealiseerd kan worden.

Tenslotte zorgt structureel contact met het 'eigen' team ervoor dat er ook structurele binding is met de teammanager. Hierdoor is de teammanager meer op de hoogte van de werkzaamheden van medewerkers die ook in een MDT werken, en voelt de teammanager voor de medewerkers minder als iemand die verder van hen af staat dan wanneer deze alleen HR verantwoordelijk is, wat het geval zou zijn als zij fulltime in een MDT zouden plaatsnemen. Ervan uitgaande dat de hoeveelheid complexe dossiers over tijd zal afnemen, zal er ook minder capaciteit nodig zijn van medewerkers in een MDT en potentieel überhaupt minder MDT-leden. Door de binding te houden met het eigen team kunnen MDT teamleden wanneer gewenst de overstap om volledig bij hun originele team aan te sluiten geleidelijk en soepel maken

2.4.2. Capaciteiten MDT-leden

In de gesprekken is naar voren gekomen dat MDT-leden aan bepaalde capaciteiten moeten voldoen om productief te zijn in een MDT en te kunnen profiteren van het werkplezier wat een MDT kan bieden.

Het vaakst is genoemd dat MDT-leden medewerkers moeten zijn die zich graag flexibel inzetten. Dit betekent dat zij verder kunnen, durven en willen kijken dan de werkzaamheden die van hen gevraagd worden. Hierdoor hebben zij interesse in de andere delen van de keten en kunnen zij het 'geheel' – het volledige proces wat het dossier moet doorlopen – overzien. Wat samengaat met deze leergierigheid is dat medewerkers in een MDT analytisch moeten zijn. De dossiers vragen namelijk extra aandacht ten opzichte van het reguliere proces. Er moet goed begrepen worden waar een dossier op kan vastlopen, of al vastgelopen is en hoe dit voorkomen dan wel opgelost kan worden. Dit hangt ook samen met een andere capaciteit die veel genoemd is in de interviews, namelijk het oplossend vermogen.

Tenslotte is er veelvuldig aangegeven dat medewerkers in een MDT sterk resultaatgericht moeten zijn. Dit wordt belangrijk gevonden, omdat deze dossiers vaak extra aandacht nodig hebben om tot een goed resultaat te komen. De ervaring is namelijk dat medewerkers die eigenaarschap voelen over het dossier zich inzetten om een extra stap te realiseren om zo voor een goede afhandeling van het dossier te zorgen.



2.4.3. Capaciteiten MDT-regisseur MDT

Naast de capaciteiten van medewerkers, is ook het belang van de juiste vaardigheden bij de MDT-regisseur vaak in de gesprekken naar voren gekomen. Daarbij werd aangegeven dat een MDT-regisseur met de juiste capaciteiten het verschil kan maken in het succes van een MDT. Als kerncapaciteit voor een MDT-regisseur kwam uit de gesprekken naar voren dat een MDT-regisseur een goede balans moet hebben tussen faciliterende capaciteiten en inhoudelijke kennis. De inhoudelijke kennis van deze faciliterende leider zorgt er namelijk voor dat een MDT-regisseur de juiste keuzes kan maken om het efficiënt werken te ondersteunen. De MDT-regisseur kan dan namelijk gegronde inhoudelijke beslissingen nemen en de juiste vragen aan de teamleden stellen om het proces verder te brengen.

2.4.4. Mandaat van een MDT

Voor het goed functioneren van een MDT waren alle betrokken IMG-ers het er over eens dat het mandaat zo laag mogelijk in de organisatie moet liggen. Momenteel is er binnen IMG al een ontwikkeling gaande over het mandaat lager in de organisatie beleggen. Voor de MDT's is daarom het advies zijn om bij deze ontwikkelingen aan te sluiten.

Daarbij is besproken dat mandaat breder is dan meer beslissingen kunnen nemen. Het gaat namelijk ook om het mandaat om bepaalde werkzaamheden sneller op te kunnen pakken of met meer prioriteit aan te kunnen kaarten. Hierbij kwam specifiek ter sprake dat MDT's prioriteit moeten kunnen geven aan het laten oppakken van IV-werkzaamheden, zoals het nu ook werkt in het MDT LLD 2+. Vanuit de flexibele schil zit er een IV medewerker betrokken bij dit team, zodat er een directe link is met het IV team waardoor de nodige IV-werkzaamheden direct opgepakt kunnen worden door deze medewerker.

2.5. *Advies voor het inzetten van pilots*

Om de effectiviteit van MDT's te vergroten, is onderzocht welke elementen van het werken in MDT's verder getest kunnen worden middels pilots. Gedurende de gesprekken zijn twee elementen geïdentificeerd die extra aandacht verdienen in de pilotfase, namelijk de capaciteit van de MDT's en de aansluiting van MDT's op het nieuwe generieke intakeproces.

In hoofdstuk 2.3 (werkzaamheden van een MDT) is uitgegaan van 10% complexe dossiers binnen IMG, die door 2-3 MDT's opgepakt kunnen worden. Deze schatting en benodigde capaciteit worden herkend door de geïnterviewde IMG-ers, maar er is geen ondersteunende data voor. Het is daarom van belang om de capaciteit van een MDT te toetsen. Via een pilot kan bepaald worden hoeveel (part-time) MDT's er nodig zijn om de dossiers 'die van de band vallen' op te kunnen pakken.

Het tweede aandachtspunt bij de inzet van MDT's is de aansluiting op het generieke intakeproces. Zoals hierboven vermeld, kan het generieke intakeproces helpen in de identificatie van dossiers die mogelijk vast kunnen lopen in het reguliere proces en dossiers die extra aandacht nodig hebben en dus opgepakt kunnen worden in een MDT. De meerwaarde van deze constructie is sterk naar voren gekomen in de gesprekken. Het is echter essentieel om goede aansluiting te vinden bij het opzetten van het generieke intakeproces en uit te



zoeken hoe complexe dossiers aan de voorkant geïdentificeerd kunnen worden. Aangezien dit een nieuwe werkwijze betreft, wordt aangeraden om dit goed te testen en voor te bereiden middels een pilot. Deze pilot moet in afstemming met de planning voor generieke intake worden uitgevoerd. Met als uitgangspunt dat de generieke intake live kan gaan per Q1 2025, luidt het advies om in Q4 2024 te toetsen hoe en of complexe dossiers tijdens de generieke intake geïdentificeerd kunnen worden.

Tot slot is het belangrijk om op te merken dat, hoewel pilots zeker bijdragen aan de effectiviteit van MDT's, het eveneens van belang is om een kort cyclische evaluatie op te zetten bij MDT's om constant scherp te blijven op de effectiviteit en eventuele quick-wins snel aan te kunnen passen. Dit principe sluit aan bij de retrospectieve werkwijze van Agile Scrum, waarbij teams periodiek kort cyclische evaluaties houden om hun proces te blijven verbeteren.

2.6. Aandachtspunten bij de mogelijke implementatie van de MDT's

Indien er wordt gekozen voor het werken in MDT's volgens bovenstaande adviezen te implementeren zijn er tijdens de gesprekken drie aandachtspunten geïdentificeerd. Deze drie punten zijn:

1. Zorg dat de nodige randvoorwaarden voor het werken in MDT's tijdig worden geïdentificeerd en gerealiseerd. Dit betekent dat ondersteunende IV en data beschikbaar moeten zijn.
Tijdens de interviews hebben meerdere IMG-ers genoemd hoe belangrijk het is om de effectiviteit van MDT's met data in kaart te brengen. Zo kan gemeten worden of doorlooptijden omlaag gaan of welke knelpunten vaker voorkomen en waar dus een procesoptimalisatie nodig is.
2. Stem nauw af met PEAG, de plateau planning en de implementatie van de generieke intake. Gezien het advies om MDT's nauw aan te laten sluiten op de generieke intake is het van belang om hier goed de afstemming over op te zoeken. Daarbij is het ook voor de organisatie belangrijk dat de implementatie van de plateaus en MDT's logisch op elkaar zijn afgestemd en elkaar niet doorkruisen, bijvoorbeeld in nodige IV-ontwikkelingen of beschikbaarheid van medewerkers.
3. Let op dat het implementeren van MDT's niet alleen 'pleisters plakt'. Daarmee willen de geïnterviewden zeggen dat MDT's niet alleen de dossiers die vastlopen oplossen, maar dat MDT's ook ondersteunen met het voorkomen van de problemen. Hiervoor zijn twee eerder genoemde adviezen essentieel:
 - a. Zorgen voor een goede aansluiting op de generieke intake, zodat complexe dossiers aan de voorkant geïdentificeerd kunnen worden in plaats van als deze al zijn vastgelopen in het proces. Dit zal zorgen voor een kortere doorlooptijd; en
 - b. Zorgen dat MDT's naast het oppakken van de vastgelopen dossiers ook tijd kunnen besteden aan het identificeren van het knelpunt en met een procesoptimalisatievoorstel komen.

Daarnaast is door vrijwel alle geïnterviewden benoemd dat er een derde element is wat essentieel is voor het realiseren van een efficiënter werkproces (o.a. minder



handen aan een dossier) en het verbeteren van de samenwerking over de afdelingen heen. Alleen het implementeren van MDT's wordt namelijk niet gezien als een oplossing om de samenwerking binnen IMG te verbeteren en silowerking te voorkomen. Ongeveer de helft van de geïnterviewde managers heeft daarbij aangegeven te verwachten dat MDT's inzetten voor de hele keten zal leiden tot een 'eilandjescultuur', waarbij alle MDT's los van elkaar werken. Hierdoor is de verwachting dat niet alleen de samenwerking niet zal verbeteren, maar dat er ook verschillen zullen ontstaan tussen de werkwijze van de MDT's, omdat de afdelingen onderling geen contact meer hebben.

Het is volgens deze geïnterviewden daarom veel belangrijker om in te zetten op een cultuurverandering met passend leiderschap. Dit wordt namelijk gezien als de cruciale verandering in het creëren van een werkcultuur waarin eigenaarschap, resultaatgericht werken en aandacht voor de aanvrager centraal staan. Dit wordt gezien als een effectievere manier om de samenwerking te verbeteren.

Om het proces zelf efficiënter te maken benoemd ongeveer driekwart van de geïnterviewde managers en verschillende medewerkers dat het ketenproces versimpeld moet worden. Het meer toepassen van LEAN methodiek ten behoeve van procesoptimalisatie is hierbij regelmatig naar voren gekomen.

3. Advies voor het vervolg traject

Voor het vervolgtraject zijn er drie adviezen die ook vanuit de gesprekken naar voren zijn gekomen:

1. Zorg dat de stuurgroep snel beslist over de vervolgstappen. Het sentiment onder de gesproken IMG-ers is dat het vraagstuk omtrent MDT's lang loopt. Daarom is het goed als er snel een beslissing valt en de pilots snel worden opgestart. Verschillende mensen hebben gezegd: "Laten we het gewoon gaan doen."
2. Er hoeft na een besluit over dit advies geen werkgroep MDT's meer te zijn. MDT's moeten iets worden van de organisatie zelf en daarmee moet de verantwoordelijkheid hiervoor terug in de lijn worden gelegd.
3. Het is goed als er wel een coördinator op de MDT's blijft. Dit kan bijvoorbeeld de projectleider van het project M&O zijn die de voortgang monitort op de MDT's en hiermee een eerste aanspreekpunt over het onderwerp is.

4. Samenvatting belangrijkste adviezen MDT's

Hieronder is een puntsgewijze samenvatting opgenomen van de verschillende adviezen uit hoofdstuk 2.

- MDT's zijn teams bestaande uit 8-10 personen die in ieder geval 1 dag per week fysiek op kantoor samenwerken.
- MDT's worden operationeel aangestuurd door een MDT-regisseur.
- MDT leden vallen hiërarchisch onder hun huidige teammanager.
- In MDT's worden complexe dossiers opgepakt in de fysieke schade keten. De complexiteit van een dossier wordt tijdens de generieke intake vastgesteld.
- Binnen de op te zetten MDT's worden de dossiers verdeeld op het kenmerk van het knelpunt: inhoud, proces of aanvrager.



Intern gebruik

- MDT-leden zijn parttime onderdeel van het team en blijven daarmee ook werkzaamheden uitvoeren in hun huidige team.
- Voor het succes van MDT's is het van belang dat het mandaat op dossiers in het team wordt belegd.
- Zorg voor de juiste capaciteiten in de teams, zowel bij de medewerkers als de MDT-regisseurs.
- Test in een pilot de capaciteit, in hoeveelheden dossiers, die een (part-time) MDT kan oppakken om te bepalen hoeveel MDT's er nodig zijn om de 'van de band gevallen' dossiers binnen IMG op te pakken.
- Test in een pilot de aansluiting op de generieke intake en het herkennen van complexe dossiers aan de voorkant.



5. Bijlagen

5.1. Lijst van geïnterviewde personen en deelnemers aan groepsessies

5.1.2e		
5.1.2e		
Olivier de Bruijne	5.1.2e	
5.1.2e	Siebe Keulen	5.1.2e
5.1.2e		
5.1.2e		5.1.2e
5.1.2e		5.1.2e
5.1.2e	5.1.2e	
5.1.2e		
5.1.2e		5.1.2e
5.1.2e		

5.2. Geraadpleegde literatuur

- Gerrits, T., De Groot, R., & Venneman, J. (2017). *AGILE Pocketguide voor wendbare organisaties*. Zaltbommel: Van Haren Publishing.
- Hoogendoorn, S. (2021). *Dit is agile. Van introductie tot implementatie*. Amsterdam: Pearson Benelux BV.
- Schein, E.H. (2004). *Organizational Culture and Leadership (fourth ed.)*. Jossey-Bass.
- Van der Loo, H., & Davidson, P. (2022). *TEAMING de nieuwe realiteit van samenwerken*. Zeist: Sandra Britsemmer.



Verslag Overlegvergadering (OV)

Voorzitter	:	Henk Korvinus
Notulist	:	5.1.2e
Vergaderdatum en -tijd	:	25 juli 2024, 14.00 – 15.30 uur
Locatie	:	Vergaderruimte 6.2.02
Aanwezig	:	Bestuursvoorzitter: Henk Korvinus Directie: Siebe Keulen 5.1.2e
		OR: 5.1.2e
		5.1.2e
		en 5.1.2e
Mede-aanwezig	:	5.1.2e (agendapunt 5 en 6)
Afwezig	:	5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e en 5.1.2e

1. Opening en vaststellen agenda

Henk Korvinus zit de vergadering voor en opent het overleg.
De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

De voorzitter heet 5.1.2e welkom. Hij is per 25 juli 2024 toegetreden tot de OR en volgt 5.1.2e op die het IMG heeft verlaten.

2. Actualiteit

Henk Korvinus benoemt de volgende actualiteiten vanuit de bestuurder:

- o Per 1 oktober 2024 wordt Ronald Koch algemeen directeur van het IMG. Zijn benoeming is zowel in- als extern positief ontvangen.
- o De pSG van BZK, Mark de Boer, heeft een bezoek gebracht aan de dorpenaanpak in Garrelsweer en daar gesproken met zowel het NCG als het IMG over de samenwerking tussen beide organisaties in duurzaam herstel en in de actieve benadering van bewoners die nog nooit melding hebben gemaakt van aardbevingsschade maar die waarschijnlijk wel hebben. Deze aanpak is positief ontvangen bij het Gasberaad en de Groninger Bodem Beweging.
- o Het vakantieschema van directie, MT en bestuur is zo ingevuld dat waarneming beschikbaar is of leden aansluitend op vakantie gaan.

De OR benoemt de volgende actualiteiten:

- o Het dagelijks bestuur van de OR heeft eveneens gesproken met Mark de Boer en kijkt terug op een open gesprek. Daarin is onder andere de DOR aan de orde gekomen. De pSG voorziet daarin deelname aan de DOR van BZK in verband met het eigenaarschap. Verder is in dit gesprek ook het geluid van de 'stille' bewoners aan de orde gekomen en is gesproken over de samenwerking tussen NCG en IMG maar ook over de verschillen tussen beide organisaties zoals de zbo-status van het IMG. Tenslotte was de beeldvorming over het IMG en NCG onderwerp van gesprek.
- o In een interview in het DvhN kondigt FNV-vakbondsbestuurder Bart Plaatje acties aan tegen het bevingsleed in Groningen. De ondernemingsraden van IMG en NCG hebben contact gehad om hem eventueel uit te nodigen voor een gesprek aangezien het FNV ook medewerkers van beide organisaties vertegenwoordigt. De OR vraagt zich af of vanuit het bestuur of de directie actie ondernomen wordt waarbij de OR kan aansluiten. Siebe Keulen vertelt dat de heer Plaatje uitgenodigd wordt voor een gesprek.
- o 5.1.2e stopt als OR-lid per 1 augustus 2024. De vrijgekomen positie wordt niet ingevuld. De OR heeft besloten tot de tussentijdse verkiezingen volgend jaar door te gaan in een kleinere samenstelling.



3. Vaststellen OV-verslag d.d. 4 juli 2024

Het verslag van de Overlegvergadering wordt met inachtneming van enkele tekstuele wijzigingen vastgesteld.

De OR vraagt naar de status van de opvolging van het tijdens de vorige vergadering afgegeven signaal van medewerkers dat verbeterpunten die zij hebben meegegeven bij eerdere regelingen niet worden opgepakt bij de ontwikkeling en live-gang van nieuwe regelingen waardoor deze zich blijven herhalen.

Siebe Keulen licht toe dat hierover uitvoerig is gesproken in het MT. In een aantal gevallen zat er weinig ruimte tussen de beslissing en de live-gang, maar waar mogelijk zijn de verbeterpunten opgepakt. Sommige verbeterpunten zijn generiek en kunnen in één keer worden toegepast voor meerdere regelingen waardoor herhaling voorkomen kan worden; in andere gevallen lukt dat niet en kost verbetering meer tijd.

De OR heeft de indruk dat er een verschil zit tussen de signalen die het MT krijgt en de beleving op de werkvloer. Aangezien het signaal dat medewerkers zaken aankaarten bij een leidinggevende en het gevoel hebben dat er niets mee wordt gedaan een terugkerend punt is stelt Henk Korvinus voor om dit mee te nemen in de gesprekken over leiderschap.

4. Actielijst

De actielijst wordt doorgenomen. De notitie over het medewerkertevredenheidsonderzoek behorende bij actie 336 wordt binnenkort verwacht waarna deze actie gereed is. Actie 382 staat op de planning voor oktober 2024.

5. Duurzaam herstel formaliseren

P&O adviseur **5.1.2e** is aanwezig bij dit agendapunt om een toelichting te geven en vragen te beantwoorden. Zij licht toe dat de projectorganisatie van Duurzaam Herstel (DZH) in de fase komt dat het project beëindigd wordt en de werkzaamheden en processen overgedragen kunnen worden naar de staande organisatie. De OR heeft de MT-adviesnota met de uitgangspunten voor deze formalisatie ontvangen. Deze adviesnota is bedoeld om de uitgangspunten helder te maken en te bespreken. Door de OR vroegtijdig te betrekken kunnen opmerkingen en aanvullingen van de OR meegenomen worden bij het opstellen van het definitieve voorgenomen organisatiebesluit (VOB). Siebe Keulen vult aan dat de formalisatie van duurzaam herstel en het voornemen om een afdeling strategie en bestuurlijke zaken op te richten (zie agendapunt 6) organisatieontwikkelingen zijn die in O&B genoemd zijn.

De OR spreekt zijn zorgen uit over wat overblijft van SEH als diverse onderdelen op termijn worden overgeheveld naar de nieuw op te richten kolom 'herstel'. Ook is de vraag wat dit betekent voor het MT. De OR vraagt zich af waarom niet eerst de drie kolommen worden gedefinieerd en vervolgens wordt gekeken welke afdelingen waaronder passen.

Siebe Keulen licht toe dat de implementatie van de PEAG-maatregelen nu veel vraagt en dat de nieuwe directeur ook zijn visie zal hebben op de organisatiestructuur. Daardoor is ervoor gekozen de organisatieaanpassingen gefaseerd uit te voeren. De invulling van de structuur is zoals vorig jaar in O&B geschetst. De detaillering van de functies moet nog verder worden uitgewerkt. Veel functies in de organisatie worden nu als klus uitgevoerd en vaak ingevuld door externen. Door deze activiteiten te positioneren in de staande organisatie kunnen vacatures worden uitgezet voor ambtelijke invulling. De oprichting van de kolom herstel is een eerste stap in hoe de organisatie eruit gaat zien en van daaruit kan verdere invulling worden gegeven. In september/oktober is er een sessie met het MT samen met de nieuwe directeur en is onder andere de organisatiestructuur onderwerp van gesprek. Het veranderen naar een kolom herstel past ook binnen bouwen aan herstel.

Op de vraag van de OR of functies in een projectorganisatie wat DZH nu is niet ambtelijk ingevuld kunnen worden antwoordt **5.1.2e** dat dit wel mogelijk is maar dat bij een klus de leidinggevende dan bij een andere afdeling zit. Verder is het een goed signaal als DZH vast in de organisatie zit. Er is gekeken naar positionering van DZH onder SEH maar daarmee wordt de span of control te groot. Een afdeling herstel is een betere keuze wat op termijn mogelijk ook een landingsplek voor HiN, HEA en AOS kan zijn. Dit wordt fasegewijs verder vormgegeven waarbij



eveneens wordt gekeken naar de onderdelen die overblijven bij SEH. Voor elk onderdeel volgt een VOB. De vergadering is het erover eens dat deze wijzigingen zich niet lenen voor een veegOB. De OR geeft aan dat deze voorgenomen wijzigingen uiteindelijk de gehele organisatie raken en zal op basis van de formele adviesaanvraag de achterban raadplegen. Verder wordt afgesproken een technisch overleg in te plannen voor een nadere toelichting door de afdelingsmanager.

6. Oprichting afdeling strategie en bestuurlijke zaken

Siebe Keulen licht toe dat het voornemen om een afdeling strategie en bestuurlijke zaken op te richten hetzelfde kader kent als het formaliseren van DZH. Er is voor gekozen om eerst de PEAG-maatregelen in de staande organisatie te implementeren en de in O&B geformuleerde organisatiewijziging gefaseerd in te voeren. Een van de organisatieaanpassingen in O&B betreft het vormen van een afdeling strategie en bestuurlijke zaken waarover de OR een toelichtend memo heeft ontvangen.

De exacte positie van de afdeling in het organogram moet nog worden vormgegeven. Dit geldt eveneens voor het team dienstverlening waar nog een voorstel voor wordt gemaakt.

Als ZBO staat het IMG steeds meer in verbinding met diverse stakeholders en dat vraagt een andere invulling qua strategie en bestuur.

Binnen de afdeling zullen onder andere bestuursadviseurs en directieondersteuners vallen maar ook kenniscoördinatoren om een onderzoeksagenda op te bouwen. Het IMG kan meer doen op het gebied van onderzoek en kennisdeling. Daarbij gaat het om strategisch kennismanagement op extern gebied. Intern kennismanagement is daar geen onderdeel van maar wel een aandachtspunt om mee te nemen.

Afgesproken wordt voor deze voorgenomen organisatiewijziging een technisch overleg in te plannen waarin **5.1.2e** een nadere toelichting kan geven. De input uit dit overleg kan gebruikt worden voor het opstellen van de definitieve VOB.

7. Politieke ontwikkelingen/overgang naar BZK

- o Het IMG heeft de dienstverleningsovereenkomst met RVO geëvalueerd. Het RVO komt nog met een reactie op de punten die vanuit het IMG zijn aangedragen.
- o Voor de overgang naar BZK wordt een overdrachtsprotocol opgesteld. De conceptversie is eind oktober gereed en zal met de OR worden gedeeld.
- o Na de vakantieperiode wordt een bericht op PLEK geplaatst om alle medewerkers bij te praten over de stand van zaken van de overgang naar BZK.
- o De overgang van de OR naar de DOR BZK is een aandachtspunt. Vanuit het eigenaarschap is dit een logische stap maar tegelijkertijd vallen de personele regelingen, handboeken en de DGO onder EZK wat deelname aan die DOR meer passend maakt.

8. Signalen vanuit de organisatie (vast agendapunt)

De signalen zijn aan de orde gekomen bij agendapunt 3.

9. Sluiting

De voorzitter sluit de vergadering.



Verslag OR-Vergadering

Voorzitter : 5.1.2e
Notulist : 5.1.2e
Vergaderdatum en -tijd : 5 september 2024, 11.00 – 12.00 uur
Locatie : Vergaderruimte 6.2.02
Aanwezig : 5.1.2e en 5.1.2e
Afwezig : 5.1.2e en 5.1.2e (AS)

1. Opening

De voorzitter opent de vergadering.

2. Vaststellen agenda

De agenda wordt aangepast op punt 5, informeel overleg is verplaatst naar 10-09-2024, en daarna vastgesteld.

3. Actualiteit en ingekomen stukken

De OR bespreekt de volgende actualiteiten:

- De inschaling van de medewerkers van DZH is een punt waar de medewerkers van DZH tegenaan blijven lopen, het lijkt het beste om de functies officieel te laten waarderen zodat iedereen meer duidelijkheid krijgt;
- Een OR-lid geeft aan dat er vanuit de organisatie meer gedaan zou kunnen/moeten worden met de ontwikkelmogelijkheden van de medewerkers in de organisatie, het is goed om hier eens nader over na te denken en misschien hierover met een voorstel te komen;
- De zaterdagsluiting van het Serviceloket zal zoals het nu staat, per 15 september 2024 worden ingevoerd;
- Op 11 november hebben het DB en het DOR-lid, samen met het DB van de OR van het NCG, een gesprek met de nieuwe Staatssecretaris;
- Eén van de afwezige OR-leden zal vanaf eind september weer aansluiten.

buiten verzoek



4. Actielijst

Er zijn geen wijzigingen voor de actielijst.

5. Voorbereiding informeel overleg d.d. 10-09-2024

Afgesproken wordt dat tijdens het informeel overleg zaken die te maken hebben met DZH zoals locatie, functiewaardering, resultaten pilot etc. naar voren gebracht gaan worden.

Daarnaast zal het geschreven stuk op PLEK 'mijn persoonlijke elephant in the room' en de reactie van Siebe Keulen hierop worden besproken met specifieke aandacht voor zaken die niet in de maandstart zijn benoemd maar in het stuk wel zijn aangegeven als problematisch.

6. Evaluatie van het overleg

Dit agendapunt is niet aan de orde gekomen

7. Sluiting

De voorzitter sluit de vergadering



Agenda OV-Vergadering

Voorzitter : 5.1.2e
 Notulist : 5.1.2e
 Vergaderdatum en -tijd : 26 september 2024, 14.00 – 15.30 uur
 Locatie : Cascadeplein 6, zaal 6.2.02
 Genodigd : Bestuursvoorzitter: Henk Korvinus
 Directie: Siebe Keulen

OR: 5.1.2e
 5.1.2e
 5.1.2e
 5.1.2e en 5.1.2e
 Afwezig met kennisgeving : 5.1.2e 5.1.2e

Tijd	Omschrijving	Wie	Doel
5 m	1 Opening en vaststellen agenda	5.1.2e	
15 m	2 Actualiteit	Allen	Ter bespreking
5 m	3 Vaststellen OV-verslag 25.07.24	Allen	Ter vaststelling
5 m	4 Actie-/besluitenlijst	5.1.2e	Ter vaststelling
10 m	5 Overgang naar BZK <i>Vast agendapunt om de stand van zaken te bespreken.</i>	Allen	Ter bespreking
15 m	6 Locatie duurzaam herstel <i>Aanlandplek versus werkplek</i>	Siebe	Ter bespreking
20 m	7 Overdracht van O&B naar de lijn <i>De OR krijgt een nadere toelichting op de ontvangen presentatie over het beleggen van O&B doelen en activiteiten in de lijnorganisatie.</i>	5.1.2e	Ter bespreking
10 m	8 Signalen vanuit de organisatie (vast agendapunt) <i>OR en bestuurder bespreken signalen over wat niet goed loopt in de organisatie en hoe deze signalen opgepakt kunnen worden.</i>	Allen	Ter bespreking
5 m	9 Sluiting	5.1.2e	

Organisatie & Besturing

Belegging van O&B doelen en activiteiten
in de lijnorganisatie

Ten behoeve van MT 11 september

Instituut
Lijnorganisatie
Belegging





Inleiding

Het programma O&B is opgestart in de zomer van 2023. Dit is gedaan vanuit de ambitie om de fysieke schadeketen verder te optimaliseren en daarmee de Groningers beter te bedienen. Ook was er een interne behoefte om de organisatie meer toekomstbestendig en duurzaam in te richten. Rond dezelfde tijd ontstonden er ook nieuwe opgaven vanuit de parlementaire enquête (PEAG). Dit geheel is in eerste instantie onder 1 programma gebracht: Organisatie & Besturing (O&B). Vanwege de complexiteit zijn begin 2024 de opgaven als separate programma's doorgezet: programma PEAG en programma O&B.

De scope van het programma O&B is gericht op het efficiënter maken van het schadeproces, het doelmatiger inrichten van de organisatie en een andere manier van werken, denken en sturen. Hiervoor zijn de projecten mens & organisatie, burgerdienstverlening, management informatie, toekomstbestendig informatievoorzieningsmodel en 'professionaliseren IV governance' gestart. Met deze projecten beoogt IMG de originele doelen (zie pagina 3) van O&B te bereiken. Het project 'professionaliseren IV governance' is reeds afgerond en in een eerder stadium al overgedragen aan de lijn.

Afgelopen jaar zijn verschillende stappen gezet om de doelen te bereiken.

Op dit moment zijn er nog een aantal initiatieven over, die bijdragen aan het behalen van deze doelen. Er is besloten om de programmastructuur van O&B te stoppen en de betreffende initiatieven in de lijn van IMG te beleggen. Enerzijds omdat hiermee de verantwoordelijkheden in het lijnmanagement duidelijker belegd worden. Anderzijds omdat we hiermee de complexiteit en omvang van het aantal programma's reduceren.

Dit betekent dat de aansturing en verantwoording over deze initiatieven zal veranderen, maar dat we door blijven werken aan het realiseren van een toekomstbestendige en duurzame organisatie vanuit de lijn. De denkrichting van O&B is onveranderd en we streven deze doelen nog altijd na. Het tempo om bij het O&B eindplaatje te komen en de wijze waarop we er komen hebben we aangepast. We komen in een nieuwe fase en daarom wordt de uitvoering belegd in de lijn. IMG verandert zichzelf!

In dit document is uiteengezet

- Wat de doelen van O&B zijn waar we naartoe werken;
- Wat er al bereikt is in het programma O&B;
- Welke initiatieven er nog lopen onder de vier projecten en bij wie de verantwoordelijkheid hiervoor wordt belegd.



Het programma O&B is opgezet met de volgende doelstellingen



Een toekomstgerichte, duurzame en wendbare IMG-organisatie

Een efficiënt schadeproces met aandacht voor de menselijke maat

Procesverandering

- *De burger komt nog meer centraal te staan (milder, menselijker, makkelijker) in de uitvoering. Dit uit zich o.a. in het werkproces waarbij IMG proactief met de aanvrager communiceert;*
- *Verbeteren en ontwikkelen van de burgerreis d.m.v. communicatie en aandacht voor de gebruikerservaring;*
- *Het bestaande fysieke schadeproces wordt geoptimaliseerd door stappen te automatiseren en samen te voegen;*
- *Waar mogelijk wordt een forfaitair aanbod gedaan.*

Een doelmatige inrichting van de organisatie

Organisatieverandering

- Verbeteren van de samenwerking in het primaire proces, waarbij multidisciplinaire teams ('MDT's') een belangrijk hulpmiddel zijn;
- Er worden aanpassingen aan de organisatie gedaan die helpen de O&B doelen te bereiken. Een team/afdeling Dienstverlening en een team/afdeling Strategie en Beleid zullen helpen bij het realiseren van de opgave.
- We leggen de verantwoordelijkheden in de organisatie op een zo laag mogelijk niveau neer conform de doelen uit Bouwen aan Herstel.

Een andere manier van werken, denken en sturen

Gedragsverandering

- Medewerkers en managers hebben de juiste competenties, kennis en vaardigheden om in het nieuwe proces te werken; en werken volgens standaard methoden;
- Medewerkers en managers weten van elkaar wat ze doen en hoe het werk met elkaar samenhangt;
- Voor alle functies en rollen zijn heldere taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden uitgewerkt;
- Samenwerken is belangrijk.

Het programma heeft vier projecten die met hun beoogde resultaten bijdragen aan de doelstelling van O&B

	Burgerbediening/ dienstverlening	Mens en Organisatie	Management-informatie	Toekomstbestendig Informatie- voorzieningsmodel
	5.1.2e	5.1.2e en 5.1.2e	5.1.2e en 5.1.2e	5.1.2e
Doelstelling	Het verbeteren en blijvend ontwikkelen van de burgerbediening/ algehele dienstverlening d.m.v. communicatie en gebruikerservaring.	Aanbrengen van structuur in de transformatie/implementatie zodat deze behapbaar is voor medewerkers; en zorgen dat het juiste proces en de juiste procedure gevolgd wordt.	Opleveren benodigde dashboards en rapportages voor (voor alle operationele ketens) en het borgen van de datakwaliteit in het datalandschap.	Eigenaarschap van de informatievoorziening naar de business. <ol style="list-style-type: none"> 1. Doorvertaling van het nieuwe organisatiemodel voor IV en Business. 2. IV-ondersteuning bij professionalisering management informatie. 3. Aanpassen autorisaties op nieuwe organisatiemodel.
Deliverables	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Visie op dienstverlening <input type="checkbox"/> Driejarenplan voor dienstverlening ('stip aan de horizon') <input type="checkbox"/> Ontwerpen en inrichten van het team dienstverlening 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Sturingsfilosofie <input checked="" type="checkbox"/> Leiderschapsprofiel <input checked="" type="checkbox"/> Advies multidisciplinaire teams (MDT's) <input checked="" type="checkbox"/> IMG'er van morgen <input type="checkbox"/> Kleine organisatiewijzigingen 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Dashboards en rapportages verschillende gremia en aansturingprocessen <input type="checkbox"/> Integraal data- architectuuroverzicht 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Introduceren rollen/functies Data Product Owner bij IV en Data Manager en Product Manager bij de Business (als uitwerking van eerdere project IV governance) <input checked="" type="checkbox"/> Team Kennis & Optimalisatie (TKO) in concept uitgewerkt met vastgestelde rollen en verantwoordelijkheden <input checked="" type="checkbox"/> PVO's in Business geïnitieerd en met werkwijze IPO op elkaar afgestemd. <input checked="" type="checkbox"/> Data & Inzicht (D&I) ondersteunt & levert informatie tbv ontwikkeling van Dashboards voor Bestuur/Directie/MT en IMG Afdelingen <input type="checkbox"/> Bestaande autorisaties herijken en aanpassen op nieuwe organisatie voor IV en Business
	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Projecten die zijn afgerond <input type="checkbox"/> Projecten die nog lopen 			



Het project Dienstverlening heeft de afgelopen jaren goede stappen gezet om hun doelen te realiseren

- Het afgelopen jaar is er een eerste verkenning geweest naar het inbedden van dienstverlening in de organisatie van IMG. Hier zijn verschillende bouwstenen uit voort gekomen voor de visie op dienstverlening van IMG zoals dienstverleningsprincipes. Als vervolg hierop wordt een driejarenplan uitgewerkt, wat de basis zal zijn voor de werkzaamheden van het op te zetten team dienstverlening.
- Tevens is vanuit team dienstverlening input geleverd op het ontwerpen van de PEAG processen. Denk daarbij aan onderzoek naar passende positionering en propositie voor HEA en het werken aan een proces voor Generieke Intake en (op kortere termijn) het keuzemoment.
- In aansluiting op de O&B doelen is tevens vanuit de lijn gewerkt aan het opzetten en inrichten van Klantsignaalmanagement, verbeteringen in het klachten(afhandelings-)proces en is gestart met het ontwikkelen van een plan / aanpak voor aanvragers die al lang(er) wachten op duidelijkheid.
- Komende periode werkt het team verder aan de concretisering van het driejarenplan.
- Eveneens werken zij komend jaar (adhv dit driejarenplan) verder aan een voorstel voor de passende positionering, taakstelling en benodigde functies, omvang en capaciteit van het team dienstverlening op basis van de inzichten en ideeën die daar inmiddels over zijn.
- Deze activiteiten worden opgepakt in samenwerking tussen KCDV, Communicatie en andere teams waar raakvlakken mee zijn, zoals Data & Inzicht.
- De eindverantwoordelijkheid voor deze acties ligt bij de afdelingsmanagers van KCDV en Communicatie.



Doelstelling

Het verbeteren en blijvend ontwikkelen van de burgerbediening/ algehele dienstverlening d.m.v. communicatie en gebruikerservaring.

Deliverables

- Visie op dienstverlening
- Driejarenplan voor dienstverlening ('stip aan de horizon')
- Ontwerpen en inrichten van het team dienstverlening



Het project Mens en Organisatie (M&O) heeft verschillende producten opgeleverd en is nu bezig met de implementatie

- Het project (M&O) heeft afgelopen tijd bereikt :
 - Een compact overzicht van de verschillende organisatiedocumenten ('Zo doen we het bij het IMG'), waarin missie, visie, waarden, cultuur, leiderschap en sturing beschreven staan. Dit kan in de toekomst jaarlijks fungeren als onderlegger voor bespreking van de organisatie ontwikkeling bij het jaarplan en wordt zo jaarlijks gemonitord en eventueel geüpdatet .
 - Het leiderschapsprofiel met kernkwaliteiten, vaardigheden en kenmerken van het leiderschap is vastgesteld door MT en directie. Hierbij is ook een notitie opgeleverd over integraal management binnen het IMG.
 - Een advies voor het inzetten van multidisciplinaire teams (MDT's). Dit advies is opgepakt door ketenregie, die eind augustus in het MT een voorstel inbrengen voor pilots.
 - Het medewerkersprofiel - De IMG'er van morgen, wat een profiel is met de gedragingen en vaardigheden die past bij de nieuwe organisatie.
 - Een advies inzake de inrichting topstructuur.
- Daarnaast heeft het project M&O aan verschillende kleine organisatiewijzigingen gewerkt:
 - Het VOB regiebureau.
 - Het opzetten van een VOB voor de afdeling Strategie & Bestuursadvisering.
 - De nieuwe topstructuur
- Het vervolg van het project M&O zit in de verdere uitwerking van de organisatie-wijzigingen en het organiseren van verschillende sessies die vervolg geven aan de opgeleverde documenten en het opzetten van een MD traject. Dit wordt gedaan vanuit het team P&O in samenwerking met het huidige M&O team en de (team)managers. Het M&O team zal begeleiding en ondersteuning bieden en P&O trainen om de werkzaamheden over te nemen.
- De eindverantwoordelijkheid voor deze acties ligt bij de afdelingsmanager bedrijfsvoering.



Doelstelling

Aanbrengen van structuur in de transformatie/implementatie zodat deze behapbaar is voor medewerkers; en zorgen dat het juiste proces en de juiste procedure gevolgd wordt.

Deliverables

- ✓ Sturingsfilosofie
- Leiderschapsprofiel
- ✓ **Advies multidisciplinaire teams (MDT's)**
 - IMG'er van morgen
 - Kleine organisatiewijzigingen



Toekomstbestendig Informatievoorzieningsmodel is bezig met de ontwikkeling v/e Managementsysteem IV en de invoering van nieuwe rollen binnen het IMG ter verdere professionalisering tussen Business en IV

- Het project Toekomstbestendig IV-model (Traject Managementsysteem IV tbv ControlFramework) heeft het afgelopen jaar verschillende resultaten afgeleverd:
 - Uitgangspunten voor het Managementsysteem IV zijn vastgesteld en operationeel eigenaarschap is in de lijn binnen IV belegd.
 - IV-input voor professionalisering Portfolio- & Projectmanagement, PI-events en Governance wordt periodiek afgestemd en verbeterd.
 - Voorbereidingen van maandelijkse Project VoortgangOverleggen (PVO's) met de Business (KCDV, BJZS, SEH en IV) en verbetering van organisatie & /werkwijze Portfolio- & Projectmanagement zijn geïnitieerd.
- Vanuit het project Toekomstbestendig Informatievoorzieningsmodel worden de rollen/functies van Product Manager (B), Data manager (B), Product Owner (IV), Data Product Owner (IV) samen met een Ketenregisseur, Projectleider/manager en (gedelegeerd) Opdrachtgever samengebracht in een Team Kennis & Optimalisatie (TKO) per Businessunit.
- De eindverantwoordelijkheid voor deze acties ligt bij de afdelingsmanager IV.

Toekomstbestendig Informatievoorzieningsmodel

5.1.2e

Eigenaarschap van de informatievoorziening naar de business.

1. Doorvertaling van het nieuwe organisatiemodel voor IV en Business.
2. IV-ondersteuning bij professionalisering management informatie.
3. Aanpassen autorisaties op nieuwe organisatiemodel.

Doelstellingen

- ✓ Introduceren rollen/functies Data Product Owner bij IV en Data Manager en Product Manager bij de Business.
- ✓ Per organisatie-onderdeel is een Team Kennis & Optimalisatie (TKO) in concept uitgewerkt met vastgestelde vereiste rollen en verantwoordelijkheden.
- ✓ PVO's in Business geïnitieerd en met werkwijze IPO op elkaar afgestemd.
- ✓ Data & Inzicht (D&I) ondersteunt & levert informatie tbv ontwikkeling van Dashboards voor Bestuur/Directie/MT en IMG Afdelingen
- Bestaande autorisaties herijken en aanpassen op nieuwe organisatie voor IV en Business

Deliverables



De ontwikkeling van professionele Management Informatie zet zich voort met het bestaande projectteam onder de afdeling Bedrijfsvoering

- Momenteel lopen er twee sporen t.a.v. management informatie. Het gaat om operationele sturingsinformatie op de korte termijn voor PEAG en de ontwikkeling van management informatie op de lange termijn passend bij de sturingsbehoefte op verschillende niveaus (denk aan directieniveau, afdelingsniveau en team niveau).
- Op korte termijn wordt voor PEAG operationele stuurinformatie inzichtelijk gemaakt voor de diverse teams.
- Voor de management informatie passend bij de sturingsinformatie is gestart met het inzichtelijk maken van de gewenste managementinformatie op directieniveau. Het functioneel ontwerp van de managementinformatie is gevalideerd met de directie en betreft speerpunten en KPI's. De speerpunten zijn tevens input voor het opstellen van de afdelingsjaarplannen. Momenteel werkt Data & Inzichten aan de technische uitwerking van het bijpassende dashboard.
- Momenteel wordt de doorvertaling gemaakt naar afdelingen en teams. Ook hier starten we met het functioneel ontwerp welke we i.s.m. de afdelingsmanagers ontwikkelen. Hierna vindt de technische uitwerking vanuit D&I plaats.
- Nadat de dashboards zijn ontwikkeld is het van belang dat borging plaats vindt op de dashboards.
- Binnen het project wordt een doorvertaling gemaakt naar een dashboard met gewenste managementinformatie voor het bestuur. Om te komen tot een dashboard met de juiste managementinformatie starten we met het opstellen van de belangrijkste ontwerpcriteria. O.b.v. deze ontwerpcriteria wordt een aanzet gemaakt voor het functionele ontwerp van het dashboard / dummy dashboard en gevisualiseerd. Het dashboard wordt tenslotte aangescherpt en gevalideerd met betrokkenen vanuit het bestuur
- De eindverantwoordelijkheid voor deze acties ligt bij de afdelingsmanager bedrijfsvoering.



Doelstelling

Ontwikkelen management informatie passend bij de sturingsbehoefte op verschillende niveaus.

Deliverables

- ✓ Speerpunten op directieniveau als kader voor afdelingen.
- ✓ Doorvertaling naar KPI's op directieniveau
- Functioneel ontwerp dashboards op afdeling en team niveau
- Uitwerking dashboards voor verschillende gremia
- Borging binnen de organisatie



Een aantal algemene O&B onderwerpen die verdere aandacht behoeven

- De uitwerking van de 'coördinerende verantwoordelijkheid van de afdelingsmanagers' op het managen van de keten: hiervoor zijn de afdelingsmanagers - verantwoordelijk voor de fysieke schadeketen - aan zet.
- Implementatie van de MDT's: dit is ondergebracht bij ketenregie.
- Communicatie over de O&B doelen en behaalde resultaten: dit blijft bij de afdeling corporate communicatie
- Het realiseren van de samenhang tussen de O&B doelen en het PEAG programma: hiervoor zijn MT en directie aan zet.
- Bepalen van plan van aanpak voor O&B richting 2025: hiertoe wordt in september een sessie gepland. Het plan dat hieruit voortkomt zal na 1 oktober met de algemeen directeur besproken worden.



Agenda OR-Vergadering

Voorzitter	:	5.1.2e
Notulist	:	5.1.2e
Vergaderdatum en -tijd	:	26 september 2024, 10.00 – 11.30 uur
Locatie	:	Vergaderruimte 6.0.11 - Helpermolen
Genodigd	:	OR: 5.1.2e
		5.1.2e
Afwezig met kennisgeving	:	5.1.2e en 5.1.2e 5.1.2e

Tijd	Omschrijving	Wie	Doel
5 m	1 Opening	5.1.2e	
5 m	2 Vaststellen agenda	5.1.2e	Ter vaststelling
10 m	3 Actualiteit en ingekomen stukken	Allen	Ter bespreking
5 m	4 Actie-/besluitenlijst	5.1.2e	Ter vaststelling
5 m	5 Voorbereiding OV-vergadering 26-09-2024	Allen	Ter bespreking
15 m	6 Departementale herschikking BZK/EZK <i>De OR bespreekt de huidige stand van zaken van de herschikking.</i>	Allen	Ter bespreking
10 m	7 Terugkoppeling Arbo-overleg <i>De arbocommissie geeft een toelichting op de besproken punten in het overleg van 17 september.</i>	Allen	Ter bespreking
15 m	8 Duurzaam herstel <i>De OR bepreekt de reactie van de externe adviseur op dit voorstel en de reactie op de intern uitgezette vragen ter voorbereiding op het technisch overleg.</i>	Allen	Ter bespreking
15 m	9 Onkosten <i>De OR bespreekt het memo over de overheadkosten.</i>	Allen	Ter bespreking
5 m	10 Evaluatie van het overleg <i>Evaluatie van het overleg: sfeer, vergadertechniek, effectiviteit, de inhoud en genomen besluiten.</i>	Allen	Ter bespreking
	11 Sluiting	5.1.2e	

Actielijst OR

nr onderwerp	omschrijving	verantwoordelijke	Overleg	datum	deadline	status	opmerkingen
352 Plan van Aanpak MTO	Bij collega's informeren hoe zij de sessies over de MTO-resultaten hebben ervaren/hoe hier navolging aan wordt gegeven binnen het team	Allen	OR-vergadering	9-11-2023			
364 Initiatiefvoorstellen	Bepalen of/hoe OR uitvoering gaat geven aan voorstellen van 5.1.2e nav artikel 24 overleg. Prioriteit: Voorstel Sociale cohesie	wergroep PZ	OR-vergadering	7-12-2023			2e voorstel: Perspectief op de arbeidsmarkt. Eventueel combineren met uitkomsten onderzoek Arbeidsmarktcommunicatie?
373 Vacature- en scholingsbeleid	Nader uitwerken wat de OR verwacht van de organisatie	wergroep PZ	OR-vergadering	18-1-2024			
374 Autoregeling	Bespreken in Arbo-overleg op welke wijze IMG uitvoering geeft aan de rijksbrede autoregeling	arbocommissie	OR-vergadering	18-1-2024			Is onderwerp van bespreking in het arbo-overleg
375 Voorstel Sociale cohesie	Gesprek inplannen met lid PV, lid Jong IMG, 5.1.2e en werkgroep PZ over doelstellingen en behoeften Jong IMG en PV	wergroep PZ	OR-vergadering	18-1-2024			
389 Mandaatregeling	Evaluatie implementatie nieuwe mandaatregeling	Allen	OR-vergadering	4-7-2024			5.1.2e is projectleider voor implementatie regeling
390 Protocol Agressie en Geweld	Het concept protocol agressie en geweld is op een aantal punten niet in lijn met de werkwijze in de praktijk. De OR stuurt hierover een brief aan de bestuurder	arbocommissie	OR-vergadering	4-7-2024			Punten zijn benoemd in informeel overleg en AS stuurt ze ook nog schriftelijk naar P&O
391 Invulling vacatures en klussen	Opstellen brief aan bestuurder over invulling van functies en klussen zonder dat daar vacatures voor worden gepubliceerd	wergroep PZ	OR-vergadering	25-7-2024			

Memo

Betreft: onkosten

Bespreekpunt: 26 September

Aanleiding

De OR merkt dat te pas en onpas onkosten worden gemaakt voor zaken die we kunnen vermijden. De cateringkosten zijn gestegen evenals contracten met externe partijen. Al deze overheadkosten komen ten laste van de belastingbetaler in Nederland en verhogen de afhandelingskosten van IMG. 5.2.1

5.2.1

5.2.1

Waar praten we dan over?

- a. Hotelkosten voor IMG'ers maar ook externen waarbij het in hun contract zit;
- b. Externe vergaderlocaties met hoge prijzen voor lunches, diners etc.;
- c. 5.2.1
- d. Parkeren voor externen

Hoe kunnen we dit vermijden?

- a. Ons inziens zouden er criteria moeten worden opgesteld wanneer je wel en niet gebruik kunt maken van een hotel of en wanneer de kosten voor jezelf of IMG zijn. Afgezien van het bestuur (waarin het volgens ons in het contract zit) zou je moeten afwegen of je dit wel of niet kunt doen. Als je een contract bij ons accepteert, ambtelijk of extern en je woont in het Westen of elders in het land, moet je afwegen of deze kosten (voor eigen rekening) acceptabel zijn. Als je een dienstreis maakt en ergens vroeg in het Westen moet zijn (lastig op tijd bereikbaar met het OV) is dat acceptabeler dan ergens om ca. 10.30 uur moeten zijn om een hotelkamer te boeken voor de nacht er voor. Een reis van 2,5 uur moet je 's ochtends vanaf 7.00 uur kunnen maken met het OV.
- b. Er worden vaak externe locaties geboekt (o.a. uit het meetsysteem) waarbij je je kunt afvragen of dat nodig is. Interne overleggen (teamoverleg, MT etc.) kunnen prima op Cascade plaatsvinden. Dit geldt natuurlijk niet voor afdelingsoverleggen, waarbij de groepsgrootte een rol speelt en er op Cascade geen ruimte genoeg is. Externe locaties zijn vaak erg prijzig zowel in hun vergaderruimten als de catering. 5.2.1
- c. 5.2.1
- d. We merken dat externe medewerkers, werkzaam voor IMG als zzp'ers/ingehuurd via bureau's als KPMG etc. zich op de parkeerlijst van IMG laten zetten. Afgezien van het feit dat ze een vergoeding krijgen voor gemaakte km/reiskosten, zijn deze kosten incl parkeren op betaalde parkeerplaatsen en niet in de door IMG gehuurde ruimten. Ze belemmeren daarmee het parkeren van medewerkers met een toekenning (die gescreend zijn) maar ook van externe bezoekers van het IMG.

Reactie Ondernemingsraad concepten Duurzaam Herstel en Advies & Beleid

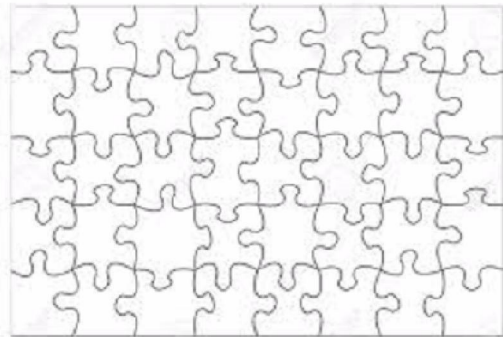
In overleg hebben we vorig jaar als Ondernemingsraad en Directie/Bestuur besloten dat het invoeren van Organisatie& besturing en de PEAG maatregelen tegelijkertijd, geen goed idee zou zijn. De druk op de organisatie zou te groot worden etc. We constateren nu dat we conceptstukken krijgen mbt O&B terwijl alle regelingen nog niet ingevoerd zijn en dit ook de nodige druk op de organisatie geeft.

Verwachting

Voer eerst alle regelingen in en wacht tot we die hebben geïmplementeerd. We kunnen dan zien of het plaatje van O&B nog past of dat dat aangepast moet worden. Dat wat we nu zien is het volgende:



i.p.v.



We krijgen 2 losse puzzelstukjes aangeleverd zonder dat we het grote totaal zien, van wat de organisatie moet worden. Dus m.a.w. lever ons een overzicht van de nieuwe organisatiestructuur en geen setjes incomplete informatie zoals wat er gebeurt met Afdelingen/Teams die achter blijven als daar onderdelen uit worden getrokken. Als voorbeeld je trekt DZH en vervolgens HIN, HEA, AOS etc. naar Herstel maar binnen SEH blijven een aantal teams over zoals TTA, toetsing etc. Geef aan wat er met teams gaat gebeuren en wanneer. Wat staat er nog overeind van het plaatje van vorig jaar, zijn er andere inzichten ontstaan n.a.v. de nieuwe regelingen? We hoeven deze plannen niet tot in detail te zien maar wel graag gerangschikt naar belangrijkheid (wanneer ontvangen we de adviesaanvragen) en hoe de communicatie is geregeld voornamelijk richting de medewerkers.

DZH

Wat is de nut en noodzaak DZH nu uit een projectorganisatie te halen? T.a.v. de span of control is er een projectleider/teamleider. Je kunt in een projectorganisatie ook mensen een contract aanbieden en als je dat dan niet in ambtelijk verband kan doen, doe dat dan binnen de IMG organisatie. Gebeurt nu ook binnen MDT's. De acceptatie binnen IMG zal groter zijn als medewerkers het hele plaatje zien en niet alleen onderdelen.