

Donderdag 19 sept. 2024

In gesprek (5.1.2e en Els van Schie) met twee Zaak Begeleiders en een bouwkundig adviseur van AOS en een projectmanager van IV.

Drie van de medewerkers komen over de vloer bij de bewoners. Ze ervaren een grote discrepantie tussen hetgeen IMG communiceert als succesverhalen en wat op de werkvloer wordt ervaren, met name bij de individuele aanvragers thuis.

De andere medewerker heeft zorg over het achterblijven van de organisatieontwikkeling en de mensen in het primaire proces bij de ontwikkelen van IV.

Het gesprek gaat vervolgens alleen over de knelpunten die men ervaart bij de aanvragers.

De essentie die Els en (5.1.2e) uit het gesprek halen is de volgende:

1. Rond HEA ervaren de medewerkers dat we te snel naar buiten communiceren en verwachtingen wekken. Praktisch kan men niet uit de voeten met de kaders. Mensen die al hebben hersteld en alle bonnetjes hebben bewaard kunnen we bijvoorbeeld niet helpen. Dat is erg ongemakkelijk en krijgt men niet goed uitgelegd.

Voorstel:

Wordt ingebracht in MT/DT hoe dit kan worden opgepakt in de reguliere lijn en HEA. Actie ligt dan vervolgens mij de individuele projecten op dit op te volgen.

2. Men ervaart de communicatie van het IMG als te rooskleurig en het volledige en oprechte verhaal ontbreekt. Ook al kiezen mensen voor AVV dan kan de wachttijd alsnog erg oplopen terwijl men nu al heel lang wacht.

Voorstel:

Wordt ingebracht in het bestuurs-overleg met als doel om het Communicatiebeleid op dit punt aan te scherpen dan wel te formaliseren. Actie ligt dan bij MT/DT om hier voorstellen voor te doen. Liever het volledige verhaal vertellen, bijvoorbeeld dat ook een regeling als AVV nog wel jaren duurt vanwege de opname.

3. Men ervaart in veel situaties dan men maar heel beperkt kan helpen. Vaak zijn er andere openstaande zaken zoals Bezwaar of is men afhankelijk van de NCG. Hierdoor ervaart men in het gesprek niet dat het anders gaat. Ze herkennen zich niet in Milder, menselijker en makkelijker.

Voorstel:

In overleg met manager KCDV bezien hoe medewerkers de juiste paden kunnen bewandelen. Er zijn al veel oplossingen en het lijkt erop dat, waar de ene medewerker het wel lukt, de andere medewerkers niet de informatie of kanalen vindt om het op te lossen. Nagaan of meer discretionaire ruimte mogelijk is en behulpzaam kan zijn.

4. Naar aanleiding van het overleg blijft het beeld achter bij Els en (5.1.2e) dat er meer aandacht kan zijn voor de effecten van het beleid voor de uitwerking in de praktijk. Individuele casuïstiek of evaluatie van individuele casuïstiek wordt niet het MT/DT behandeld met als doel de evaluatie van beleid. Ook signalen van de medewerkers in de buitenwereld vinden slecht gehoor binnen de organisatie. De responsiviteit op signalen uit de buitenwereld, van medewerkers die in rechtstreeks contact met de bewoners staan, is niet goed geregeld binnen IMG. Els en (5.1.2e) merken op dat Milder, Menselijker en makkelijker nu vooral zit in de vorm van de regelingen. Waarbij de vraag rijst of dat voldoende is.

Voorstel:

In overleg met bestuur en MT/DT bezien hoe we organiseren om meer te leren van signalen uit de praktijk en van casuïstiek. Consequentie is dat we overwegen in welke mate beleidswijziging wenselijk is.

NB signalen die in ons gesprek afgegeven zijn gaan over: de langdurige onduidelijkheid over IEDB; afhandelen langlopende dossier conform verzoek; beter omgaan met uitlegbaarheid en nieuwe verschillen; of/hoe AOS-cases voorrang in afhandeling kunnen krijgen (IMG en NCG)

5. Naast de bovenstaande onderwerpen wordt melding gemaakt dat men zich niet (altijd) gehoord voelt bij de teammanagers.

Voorstel:

Bespreken in het MT/DT wat er aan gedaan kan worden om (nog) beter ook de dissonante geluiden een plek te geven.

Algemene rode draden nav sessies Bouwen aan herstel

- Bestuur/ directie: geef richting
- Verander gekozen beleid bij voorkeur niet/ laten we ons er allemaal aan houden
- Data-gedreven werken betekent datamanagement een centrale rol geven
- Betrek elkaar vroegtijdig bij ontwikkelingen (willen we eigenlijk allemaal)
- Zorg voor een overall overzicht van bezigheden/ projecten/ ontwikkelingen incl planning
- Blijf met elkaar in gesprek over onze opgave en de uitvoering daarvan (doen we het juiste, voelt het goed, voelt het nog eerlijk, etc.)
- Persoonlijk contact met de aanvrager is belangrijk
- Mandaat is nodig
- Ruimte voor maatwerk
- Aandacht voor medewerkers en langdurige werkdruk

Reacties per team

Communicatie – 5.1.2e afgestemde acties

Betrek communicatie vanaf het begin

Haak communicatie bij nieuwe ideeën/ regelingen vanaf het begin aan zodat we van meet af aan mee kunnen denken en praten over de consequenties van bepaalde keuzes en de communicatie die daarbij past. Het voorkomt dat we aan het eind van een proces ofwel onder druk producten moeten opleveren ofwel dat we er dan achter komen dat hetgeen we voorstellen niet mogelijk of niet logisch is voor de aanvrager.

Faciliteer cultuuromslag

Het is een aantal keren gezegd: we gaan van een regeling georiënteerde naar een klant georiënteerde organisatie. Als we de bewoners daadwerkelijk voorop willen zetten en invulling willen geven aan de drie m's, dan moeten we daar in investeren. Bijvoorbeeld met een cultuurprogramma, als onderdeel van Organisatie en Besturing of op een andere manier. Maar het is nodig om iedereen in deze verandering mee te nemen, het gesprek erover te voeren en ervaringen met elkaar te delen.

IV - 5.1.2e aantekeningen 5.1.2e en verslag

- Rol van IV wordt binnen de organisatie soms gezien als (te) dominant. Daar moet/ wil IV iets mee. Meer samen optrekken met andere afdelingen en telkens vanuit de klant.
- IV wil graag betrokken worden aan de voorkant, dus voor of bij de ontwikkeling van een regeling. Dan al kunnen de IV'ers aangeven wat IV-technisch mogelijk is en ook wat niet.
- Om beter te kunnen werken vragen een aantal zaken aandacht: een goed overall beeld van alle projecten, het goed vastleggen van data, architectuur.


Data & Inzicht – 5.1.2e ingediend door 5.1.2e

- Ondersteun en maak concreet het datagedreven werken in de organisatie mogelijk, voorkom dat het een sluitstuk is
- Geef data management een centrale rol in de organisatie (en pak het ook integraal op).
- Graag verantwoordelijken voor datakwaliteit en data-eigenaarschap in de afdelingen, maar geen eigenstandige activiteiten, coördinatie en samenhang met onze afdeling is wenselijk
- Data management moet meer mandaat krijgen om de basis goed te bouwen.
- D&I moet ruimte en gelegenheid hebben om vaker en meer te adviseren bij de vormgeving van een regeling. Wij kunnen in kaart brengen wat nodig is om op lange termijn efficiënte rapportages mogelijk te houden met meer kwaliteit.
- Kom niet met een gedetailleerde query-opdracht die je zelf hebt bedacht, laat ons de query samenstellen door samen het vraagstuk te onderzoeken
- Meer inzetten op interne kennisopbouw en minder op inhuur van consultancybureaus in het westen.
- De product owners van D&I zijn de loketten van D&I om het werk te kunnen prioriteren en niet de individuele teamleden die zich soms onder druk gezet voelen.

BJZS - 5.1.2e terugkoppeling 5.1.2e

- Behoeftte aan een voldoende gedetailleerde en realistische planning zodat deadlines beter haalbaar worden.
- Tijdige betrokkenheid van BJA bij ontwikkeling/ implementatie/ wijziging van PEAG-maatregelen
- Om er zo ook voor te zorgen dat JZ -die aan het eind van de pijplijn zit- niet onder druk hoeft te werken

BJA - 5.1.2e aantekeningen 5.1.2e

-  5.2.1

Beroep - 5.1.2e aantekeningen 5.1.2e

- Persoonlijk contact is van groot belang
- Behoeftte aan mandaat om op zitting te kunnen schikken

Waardedaling & Immaterieel - 5.1.2e aantekeningen 5.1.2e

- Meer contact met aanvragers
- Met Team op maat straks ook meer ruimte voor maatwerk gevallen
- Bij IMS speelt regelmatig de discussie: wat is nog eerlijk, hoe gaan we om met de ongelijkheid kern/rand.
- Verzin niet weer iets nieuws, dat zorgt weer voor nieuwe discussies
- Mandaat ook hier van belang

Dienstverlening- 5.1.2e aantekeningen 5.1.2e

- Combi expertise en advies (E&A)/ Klachtenafhandeling/ Servicedesign
- Vroegtijdige afstemming en samenwerking zijn van belang.
- Verantwoordelijkheden lager in de organisatie beleggen (wel begeleiding bieden)
- Systeem niet leidend laten maken (bijv. geen zienswijze in laten dienen maar een wijziging doorvoeren)
- Zorg over richting, waar gaan we naar toe met deze organisatie.

E&A stelt voor Dienstverlening volgende kader voor:

- Focus verleggen naar daadwerkelijk herstel
- Burger nog meer centraal
- Focus op kerngebied

Wat E&A anders zou willen doen:

- Bovenstaande is richtinggevend voor alle keuzes in projecten
- In projecten nadrukkelijk plek voor dienstverlening voor alle groepen burgers
- Beter aanhaken op (voorbereiding van) besluiten + opvolging
- E&A moet eerder in de business (bij de KCDV-teams) opvragen waar zorgen zitten en waar we rekening mee moeten houden bij de ontwikkeling/aanpassing van een regeling
- Belangrijke voorwaarden: heldere lijnen in het project (sturing, communicatie) + weten wat ieders rol is en hoe je die proactief kunt invullen
- Nadrukkelijker aangeven vanuit E&A aan KCDV-team dat zij ook hun collega's in de teams vertegenwoordigen
- Zwaardere rol voor E&A bij implementatie: regievoering, stakeholdermanagement, procesbegeleiding van de verandering, etc.

Wat heeft E&A nodig

- Behoeft aan visie/kaders, hoe kunnen we dit samen organiseren?
- Hoe doen we de implementatie van dit beleid 'Bouwen aan Herstel'?
 - o Wat ziet de directie als prioriteit in herstel en dienstverlening?
 - o Hoe wordt de visie gecommuniceerd en geïmplementeerd?
 - o Wat verwacht de directie hierin van wie?
- Bij het ontwikkelen van beleid of een regeling wat is dan de dominante 'kleur' (JZ, DV, Techniek)?
- Als we regelingen anders positioneren (irt Herstel), wat is de impact daar dan van op 'de Markt', bewoners? Organisatie, medewerkers?
 - o Hoe kunnen we deze impact meten en evalueren?
- Zorg: hoe gaan we om met de 'wachtbakken' die bestaan en de komende tijd ook blijven ontstaan rondom HEA (en andere regelingen)?
- Zorg: hoe kunnen we efficiënter regelingen ontwikkelen met het oog op toekomst t.o.v. kortere termijn (we zien dat verschillende componenten in verschillende teams opnieuw onderzocht en ontworpen worden, bijv. Generieke Intake, AVV, HEA)
 - o Andere voorwaarden nodig in de organisatie, investeren in slimmer werken met elkaar

Klachten

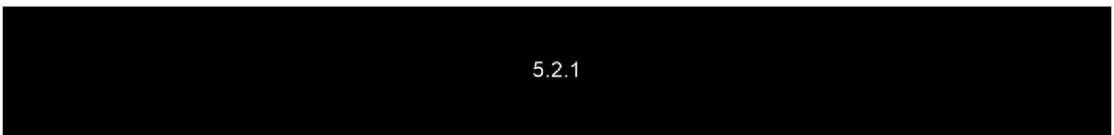

Herstel is ook figuurlijk (klachten): o.a. herstel van relatie en vertrouwen. Dat betekent: proactief communiceren, en bovenal doen wat je zegt en zeggen wat je (niet) doet. Wees consistent, kom je afspraken na en leg dit vast.

Servicekloket – 5.1.2e verslag met vragen en antwoorden.

MO en Facilitair – 5.1.2e terugkoppeling

- Mogelijkheden en zorgen mbt IMG in de toekomst, met mogelijk nog meer andere taken. Want wie gaat straks waarover, werken we straks (nog meer) verknijpt en wie gaat straks over het geheel?
- Team BV zag dat ze inmiddels een mooie plek heeft binnen IMG en gezien wordt als volwaardige gesprekspartner – en dat dat ook komt door de toegenomen kwaliteit van de collega's bij BV.
- Voor team facilitair heeft BaH geen grote betekenis. Behalve als deze manier van werken leidt tot grote verandering in de fte's en daarmee in de werkplekken en dus ankerplan.
- De rol van manager verandert, wordt complexer en daarmee verandert ook de rol van MO-er (minder uitvoerend, meer adviserende, proactiever, ontzorgend).

HiN – 5.1.2e terugkoppeling

-  5.2.1
-  5.2.1
- M, M, M werkt alleen als er meer mandaat is in verschillende stappen van de afhandeling, gaat iemand in bezwaar voor iets dat minder als €2500,- Euro kost kan dit gewoon onderhands worden geregeld met een zaakbegeleider (regel dit in met AOM en een 4 ogen principe).
- Hoe borg je meer aandacht en tijd? Krijgt personeel hier voldoende input voor van de werkgever, wordt dit goed gefaciliteerd?

Wat is de impact van de vernieuwd kernopgave op de het werk binnen de afdeling?

- Mits de kernopdracht goed uitgevoerd zou het kunnen betekenen dat de AOS afnemen.

Waar zouden we van willen zijn?

- Kunnen we meer begeleiding bieden aan de mensen met een gegronde AOS?

- Zijn er dossiers uit bijvoorbeeld een monitoringslijst, waarvan we zien dat we meer kunnen willen, zouden we oplossingen kunnen bieden?
- Zou je een dossier dat al langer dan 2 jaar oud is, kunnen lichten, analyseren even eventueel opwerken (project om pilot op te starten)?
- Van AOS naar HPM.
-

IV - **5.1.2e** (persoonlijk gesprek, aantekeningen **5.1.2e**)

- Centraal Register IMG is van belang, basis, zou erg helpen
- Overzicht van alle projecten en programma's is noodzakelijk om te zien waar we mee bezig zijn en waar evt overlap komt.

WVB - **5.1.2e** (persoonlijk gesprek, aantekeningen **5.1.2e**)

- Duidelijke regels en afspraken (bijv. over wat specials zijn) zorgen ervoor dat er minder heen en weer gepingpong is
- Ipv terugsturen als iets niet duidelijk is, bellen

Zaakbegeleiding, **5.1.2e** terugkoppeling

Om invulling te geven aan bovenstaande doelstellingen is er binnen Zaakbegeleiding de komende tijd aandacht voor de volgende zaken:

- Doorontwikkeling ondersteunende functies (coördinatoren, procesbegeleiders en zaakspecialisten/coaches) teneinde de kwaliteit van de organisatie van het werk, het delen van expertise, kennisborging en training/coaching nog verder te verbeteren;
- Doorontwikkeling Zaakbegeleiders op het vlak van rolinvulling. Wat betekent meer regie voeren, hoe geef je daar invulling aan, hoe formuleer je voorstellen etc.;
- Daar zijn waar het de meeste toegevoegde waarde heeft. Aandacht voor de kern van het gebied, blijven inzetten op persoonlijk contact, contactmogelijkheden laagdrempelig houden, monitoring behoeften steunpunten en gericht (bel)acties;
- De samenwerking met interne ketenpartners verder uitbouwen;
- De samenwerking met Expertise en Advies verder doorontwikkelen (in- en output projecten en kwaliteitsverbetering);
- Multidisciplinair werken aangaande complexere dossiers (spreekuur BJZ&S, Prestatiesturing en Zaakbegeleiding);
- Deelname aan MDT's agro, erfgoed, vastgoed & intermediairs en samenloop dossiers NCG;
- Samenwerking met Team op Maat;
- Samenwerking met BJZ&S met als doel (technische) zienswijzen en bezwaren terug te dringen;
- Mandatering voor Zaakbegeleiding zodanig invulling geven dat het past bij de rol.

Naast dat Zaakbegeleiding zelf acties inzet om de kwaliteit van het werk en de toegevoegde waarde van Zaakbegeleiding te verbeteren, is er behoefte aan de volgende zaken:

- Leiderschap: toekomstvisie, sturing en prioritering, oog voor de medewerkers en langdurige werkdruk;
- Integrale (productie)sturing. Planning en sturing over alle regelingen heen, gericht op een continue flow in de hele keten;
- Een realistische planning van de livegang van nieuwe regelingen of aanpassingen van regelingen en de daarmee gepaard gaande nieuwsuitingen;
- Planmatiger werken: inzetten van uitvoeringstoetsen, impactanalyses en uitwerking van scenario's;
- Een uniforme projectstructuur en projectaanpak;
- De organisatie en uitvoering van keten- en GAT testen kwalitatief verbeteren;
- Evaluatie van projecten;
- Continue verbeteren en pdca cyclus toepassen;
- Organisatiebrede activiteitenkalender van alle acties richting aanvragers;
- Toekomstgericht P&O beleid aangaande het uitfaseren van externen in relatie tot kennisborging en doorgroeimogelijkheden van interne medewerkers, aandacht voor cruciale functies. Uniform inzetten van SPP als middel.



Agenda OV-Vergadering

Voorzitter : Henk Korvinus
 Notulist : 5.1.2e
 Vergaderdatum en -tijd : 15 oktober 2024, 14.00 – 15.30 uur
 Locatie : Vergaderruimte, Cascadeplein 10 zaal 4.3.02
 Genodigd : Bestuursvoorzitter: Henk Korvinus
 Directie: Ronald Koch, Siebe Keulen
 5.1.2e
 OR: 5.1.2e
 5.1.2e
 5.1.2e en 5.1.2e
 Afwezig met kennisgeving : 5.1.2e

Tijd	Omschrijving	Wie	Doel
5 m	1 Opening en vaststellen agenda	Henk	
15 m	2 Voorstelronde kennismaking Ronald Koch	Allen	Ter informatie
15 m	3 Actualiteit	Allen	Ter bespreking
5 m	4 Vaststellen OV-verslag 26.09.24	Allen	Ter vaststelling
5 m	5 Actie-/besluitenlijst	5.1.2e	Ter vaststelling
15 m	6 Afronding en vervolg MTO-acties	Siebe	Ter bespreking
15 m	7 Adviesnota bundeling signalen uit de organisatie <i>De OR krijgt een toelichting op deze adviesnota over signalen vanuit de roadshow 'bouwen aan herstel', berichtgeving op PLEK en de koffiegesprekken met het bestuur.</i>	Siebe/Ronald	Ter bespreking
10 m	8 Signalen vanuit de organisatie (vast agendapunt) <i>OR en bestuurder bespreken signalen uit de organisatie en hoe deze signalen opgepakt kunnen worden.</i>	Allen	Ter bespreking
5 m	9 Sluiting	5.1.2e	



Intern gebruik

Cascadeplein 10
9726 AD Groningen

Antwoordnummer 3061
8000 WB Zwolle

0800 44 44 111
contact@schadedoormijnbouw.nl

Adviesnota MT IMG

Onderwerp	: Afronding en vervolg MTO 2023
Datum	: 26-09-2024
Contactpersoon (auteur)	: ██████████ 5.1.2e
Doel (<i>kies wat van toepassing is</i>)	: Ter besluitvorming
Vertrouwelijk (<i>kies wat van toepassing is</i>)	: Nee

Parafenroute

NB: Voor het plaatsen van een paraaf van een onderdeel moet dit onderdeel de kans hebben gekregen de adviesnota in zijn geheel te lezen en te beoordelen.

Onderdeel	Overleg gevoerd met (naam)	Paraaf (Vul in 'akkoord')
Afdelingen		
Klantcontact- en dienstverlening		
Schade Expertise en Herstel		
Bestuurlijke & Juridische Zaken en Schadeafhandeling		
Regiebureau		
Informatievoorziening (incl. Data & Inzicht)		
Communicatie		
Bedrijfsvoering: <i>Financiële toets</i> <i>Personele toets</i>	██████████ 5.1.2e	Akkoord
Programma's		
PEAG (<i>indien van toepassing</i>)		
Organisatie & Besturing (<i>indien van toepassing</i>)		
Portefeuillehouders		
MT	██████████ 5.1.2e	Akkoord
DT	Siebe Keulen	Akkoord
Bestuur (<i>indien van toepassing</i>)		

Vervolgstappen

Moet worden geagendeerd in:	Advies
Bestuursvergadering (<i>kies wat van toepassing is</i>)	Nee
Ondernemingsraad (<i>kies wat van toepassing is</i>)	Ja (ter kennisname)



1. Doel van het document: ter besluitvorming

Het MT IMG wordt gevraagd akkoord te gaan met:

1. Het afsluiten van het MTO 2023 en de werksessies die daaruit volgden.
2. Het inzetten van teamgesprekken in 2025, als (eenmalige) vervanging van een MTO.
3. Het evalueren van de teamgesprekken in 2025, om zo de wenselijkheid van een MTO in 2026 te kunnen bepalen.

2. Inleiding

In Q2 2023 heeft er binnen IMG een MTO plaatsgevonden. 68% (=572/840) van de collega's heeft dit ingevuld. Op basis van de resultaten zijn er allereerst 2 organisatie-brede speerpunten vastgesteld, die vervolgens zijn besproken in het MT IMG. Het gaat om de volgende speerpunten:

- *Verbeteren van afdeling-overstijgende samenwerking;*
- *Medewerkers beter meenemen in de ontwikkelingen bij het IMG en de impact die dit heeft op het werk.*

Het verbeteren van de afdelings-overstijgende samenwerking is vervolgens opgenomen in het programma O&B. Ook is het thema besproken in het Groot MT. Het tweede punt is meegenomen in de Roadshow Bouwen aan Herstel, waarin Olivier en Siebe actief het gesprek met de medewerkers hebben gevoerd over de beoogde organisatieveranderingen. Daarnaast worden collega's beter meegenomen in veranderingen middels de invulling van de maandstart en de diverse IMG-live edities.

De genoemde speerpunten worden ook buiten het MTO herkend, en zullen in de toekomst dan ook nader opgepakt worden in o.a. M&O, integraal management en het vervolg van Bouwen aan Herstel.

Naast de organisatie-brede speerpunten zijn er werksessies georganiseerd om de resultaten op teamniveau te bespreken. Tijdens deze sessies hebben de teams eerst de MTO-resultaten besproken, waarbij de uitkomsten van zowel de open als de gesloten vragen behandeld werden.

Vervolgens werd gezamenlijk besloten wat op dat moment de zogeheten trots- en verbeterpunten in het team waren. Deze punten zijn uitgewerkt en opgenomen in de jaarplannen voor 2024. Hiermee is het MTO 2023 afgerond.

Kijkend naar de uitkomsten van de werksessies valt op dat met name het thema samenwerking in veel teams is behandeld. Verbeterpunten vanuit andere thema's werden daarnaast vaak gekoppeld aan samenwerking, met als voorbeeld reductie van werkdruk door effectieve samenwerking en dus een betere werkverdeling. Daarnaast is er een duidelijke vorm van eigenaarschap zichtbaar, doelend op het feit dat de teams de oplossing voor verbeterpunten voornamelijk bij zichzelf zoeken. Dit wordt onderstreept door de diversiteit aan speerpunten en/of PVA's, wat aantoont dat de teams een verbeter-aanpak hebben gekozen die specifiek bij de team-context past. De P&O adviseurs, die faciliteerden bij de teamsessies, voegden daar aan toe dat het voeren van dit soort gesprekken door aanwezigen als waardevol werd ervaren.



Terugkijkend kan dus gesteld worden dat het MTO 2023 een waardevolle aanleiding was om als team trots- en verbeterpunten te bepalen vanuit een gedragen team-beeld, in plaats van dat de MTO-resultaten zelf richtinggevend waren in de genoemde werksessies. Soortgelijke gesprekken kunnen ook zonder MTO in de teams plaatsvinden. Daarom opteren wij voor de inzet van losstaande teamgesprekken in 2025, als alternatief voor een organisatie-breed MTO. In deze gesprekken worden trots- en verbeterpunten besproken. Vervolgens worden deze uitgewerkt en opgenomen in de jaarplannen. De methodiek is dus vergelijkbaar met de initiële MTO werksessies. De uitkomsten van de teamgesprekken kunnen vervolgens in de verschillende afdelings-MT's samen worden gebracht, om zo oog te houden voor team-overstijgende uitkomsten. De uitkomsten uit de afdelings-MT's kunnen vervolgens in het MT besproken worden, t.b.v. afdeling-overstijgende verbeterpunten. Wij stellen daarnaast voor om de inzet van deze teamgesprekken eind 2025 te evalueren, alvorens er bepaald kan worden of deze in de toekomst vaker ingezet gaan worden.

3. Argumenten

1. Teamgesprekken kunnen een waardevol alternatief zijn voor een volledig MTO, aangezien deze methode meer specifieke resultaten voor de teams oplevert.
2. Het terug laten keren van de trots- en verbeterpunten methodiek maakt dat alle teams actief nadenken over samenwerking in het team, gegeven dat dit thema tijdens de MTO-werksessies in 2023 in bijna alle teams besproken is.
3. Middels het voeren van dit "goede gesprek" kan er een positieve bijdrage worden gegeven aan de teamcohesie.

4. Beperkingen en risico's

1. N.v.t.

5. Uitvoerbaarheid

1. De opdrachtgever is in dit geval de afdelingsmanager.
2. De opdrachtnemers zijn de teammanagers. P&O kan daarnaast als proces-ondersteuner fungeren.
3. Advies is om de teamgesprekken voor de zomer in te zetten, zodat punten uit deze sessies na de zomer meegenomen kunnen worden in de jaarplangesprekken.
4. Mochten de teamgesprekken ook na 2025 worden ingezet, dan kunnen deze geïntegreerd worden in de bestaande P&C cyclus.



Intern gebruik

Cascadeplein 10
9726 AD Groningen

Antwoordnummer 3061
8000 WB Zwolle

0800 44 44 111
contact@schadedoormijnbouw.nl

Adviesnota

Onderwerp : Bundeling signalen uit de organisatie
 Datum : 07-10-2024
 Contactpersoon (auteur) :
 Doel (*kies wat van toepassing is*) : Ter bespreking
 Vertrouwelijk (*kies wat van toepassing is*): Ja

Parafenroute

NB: Voor het plaatsen van een paraaf van een onderdeel moet dit onderdeel de kans hebben gekregen de adviesnota in zijn geheel te lezen en te beoordelen.

Onderdeel	Overleg gevoerd met (naam)	Paraaf (Vul in 'akkoord')
Afdelingen		
Klantcontact- en dienstverlening		
Schade Expertise en Herstel		
Bestuurlijke & Juridische Zaken en Schadeafhandeling		
Regiebureau		
Informatievoorziening (incl. Data & Inzicht)		
Communicatie		
Bedrijfsvoering: <i>Financiële toets</i> <i>Personele toets</i>		
Programma's		
PEAG (<i>indien van toepassing</i>)		
Organisatie & Besturing (<i>indien van toepassing</i>)		
Portefeuillehouders		
MT		
DT		
Bestuur (<i>indien van toepassing</i>)		

Vervolgstappen

Moet worden geagendeerd in:	Advies
Bestuursvergadering (<i>kies wat van toepassing is</i>)	Nee
Ondernemingsraad (<i>kies wat van toepassing is</i>)	Nee



1. Doel van het document: ter bespreking

Het MT IMG wordt verzocht de volgende vragen te beantwoorden

1. Kennisnemen van de signalen (bijlagen)
2. Waarderen en adresseren van de signalen
3. Bespreken van het inbedden van een werkwijze (MT) waarbij ruimte is voor feedback en het continueren van een dialoog in/met de organisatie
4. Bespreken welke acties naar aanleiding van dit gesprek kunnen worden uitgezet en bij wie

2. Inleiding

Deze oplegger beoogt het verzamelen van informatie op het punt van wat er momenteel leeft in onze organisatie. Dat gaat zowel over inhoud als over mensen. De vraag is op welke wijze het MT de signalen wil benutten en oppakken.

Bouwen aan Herstel

In de eerste helft van 2024 heeft de directie via een roadshow alle teams bezocht om te praten over de invulling van Bouwen aan Herstel. Dit heeft enerzijds veel energie en goodwill opgeleverd bij zowel medewerkers als directie en anderzijds wensen en verbetervoorstellen van teams (samengevat in bijlage 1).

Koffie met bestuur/MT

Aansluitend op de roadshow zijn er op verzoek van het bestuur koffiemomenten georganiseerd, waarbij medewerkers konden inschrijven voor een kop koffie en het gesprek met steeds een duo bestuuslid/MT-lid. De animo voor deze koffierondjes was relatief klein, maar levert uiteraard ook signalen op (samengevat in bijlage 2).

Groot MT

Daarnaast vond op 16 september het vierde Groot MT van dit jaar plaats. Centraal stond de stand van zaken en beleving rondom programma PEAG. De organiserende teammanagers hebben geëvalueerd. De evaluatie door het MT kan in dit kader worden meegenomen. Voor de terugkoppeling aan teammanagers zie bijlage 3. Belangrijke vraag is hoe de opbrengst nu gaat landen in en rond het programma PEAG.

Bericht op PLEK

In de zomer verscheen een bericht op PLEK, geschreven door een collega op persoonlijke titel. Dit bericht was aanleiding voor een opvallend aantal reacties van collega's, bevestigend of aanvullend op wat in het bericht stond beschreven. Voor het MT werd een analyse opgesteld (bijlage 4)

3. Argumenten

Het is de wens van het MT om signalen te herkennen, te waarderen op hun 'omvang' en te laten zien dat er iets meer gebeurt. Het gesprek in het MT zou kunnen gaan over de manier waarop signalen worden opgepakt en op welke plek binnen de organisatie.



4. Beperkingen en risico's

De discussie spitst zich ongemerkt snel toe op inhoudelijke vertaling of het geven van analyses. De kunst is om de werkwijze van het MT op dit punt nu een stap verder te brengen. Bijvoorbeeld door toepassing van de BOB-methode:

- *Beeldvorming* (wat zien we, hoe groot is het, waar komt het vandaan, hebben we 'alles' in beeld en de juiste interpretaties?)
- *Oordeelsvorming*: wat vinden we ervan? Willen we er iets mee en zo ja op welke tafel (welke laag in de organisatie) hoort dit thuis?
- *Besluitvorming*: hoe gaan we ermee om, welke afspraak maken we, hoe dragen we die uit en wie toetst of we ons eraan houden?

5. Uitvoerbaarheid

1. Opdrachtgever voor nadere uitwerking van de richting tot een plan van aanpak is het MT (of directie?)
2. Opdrachtnemer:
3. De planning:

6. Bijlagen

Opbrengst Roadshow Bouwen aan Herstel
Opbrengst koffierondje Bestuur/MT
Terugkoppeling Groot MT 16 september jl.
Analyse bericht PLEK



Verslag 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
Aanwezig	:	5.1.2e
	:	5.1.2e en 5.1.2e
Afwezig	:	5.1.2e

1. Opening

De voorzitter opent de vergadering.

2. Vaststellen agenda

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

3. Actualiteit en ingekomen stukken

buiten verzoek

4. Actie-/besluitenlijst

Het memo over de openstaande punten in het protocol agressie en geweld is verstuurd naar P&O (Actie 390).

5. Voorbereiding OV-vergadering

De OR heeft een presentatie ontvangen over het beleggen van O&B doelen en activiteiten in de lijnorganisatie. In de OV-vergadering van 26 september zal hierop een nadere toelichting worden gegeven door de bestuurder.

De OR heeft naar aanleiding van het stuk een aantal aandachtspunten die het naar voren zal brengen in de OV-vergadering:

- De OR vraagt zich af hoe de overkoepelende sturing geborgd is bij het overbrengen van deze doelen en activiteiten in deelprojecten in de lijn;
- De OR constateert dat binnen de vier projecten diverse onderdelen zijn afgerond waarover de OR niet is geïnformeerd. Voorbeelden hiervan zijn onder andere IV en het werken met MDT's. Daarnaast is onlangs de IV-informatieplanning 2024-2026 opgesteld die ook niet met de OR is gedeeld.



- De aansturing wordt verplaatst van externen naar intern in de lijn, maar de OR vraagt zich af wat dit betekent voor de werkbelasting aangezien dit naast de reguliere werkzaamheden opgepakt moet worden.
- De OR mist een totaaloverzicht van O&B en de beoogde organisatiestructuur en wat dit betekent voor de diverse afdelingen bijvoorbeeld de afdeling communicatie.

Op de agenda van de OV-vergadering staan naast O&B de departementale herschikking en duurzaam herstel geagendeerd. De input voor deze onderwerpen wordt besproken onder agendapunt 6 en 8.

6. Departementale herschikking BZK/EZK

De voorzitter van de OR heeft afgelopen donderdag bij afwezigheid van het DOR-lid waargenomen bij de DOR-vergadering. Verder heeft zij deelgenomen aan een informatiesessie waarin de betrokken ondernemingsraden zijn geïnformeerd over de departementale herindeling Schadeherstel Groningen 2024 en hoe deze overgang wordt vormgegeven. Er wordt gewerkt aan een overdrachtsprotocol die de OR in november 2024 ter advies ontvangt. In dit protocol zal ook speciale aandacht zijn voor het IMG.

Tijdens dit overleg is ook de complexiteit van het IMG met betrekking tot de DOR aangekaart. Doordat de P-verantwoordelijkheid van het IMG bij RVO blijft is deelname aan de DOR EZK een logisch gevolg, maar aangezien IMG qua politieke verantwoordelijkheid en eigenaarschap naar BZK gaat, blijft de OR ook graag aangehaakt bij de DOR van BZK in ieder geval in de vorm van het ontvangen van vergaderstukken.

Op 24 oktober 2024 is de medezeggenschapsdag van BZK. Afgesproken wordt dat daaraan het dagelijks bestuur, het DOR-lid en de ambtelijk secretaris deelnemen.

7. Terugkoppeling Arbo-overleg

Tijdens het arbo-overleg is gesproken over het protocol agressie en geweld, de verhuizing en de autoregeling.

- *Protocol agressie en geweld:* de afdeling P&O wil het protocol graag gaan uitzetten binnen de organisatie. De OR heeft in een memo aangegeven (actie 390 OR) dat op een aantal punten de geschetste werkwijze in het protocol en de werkwijze in de praktijk op de afdelingen eerst nog met elkaar in lijn gebracht moeten worden.
- *Verhuizing/overgang Emmasingel:* de verhuizing naar de Emmasingel gaat niet door. Wel is het plan het IMG volledig in Groningen te huisvesten; er wordt onderzocht of de afdeling IV naar de Emmasingel kan verhuizen zodat in de toekomst het contract voor Mandemaat Assen wellicht kan worden opgezegd.
- *Autoregeling:* Afgesproken is dat de arbocommissie met de preventiemedewerker in kaart brengt welke regelingen er nu zijn bijv. bij AOS en bij andere Rijksonderdelen. Ook het RDI is bezig met het opstellen van een subregeling. Een OR-lid merkt op dat in het kader van de verduurzaming voorstellen zijn gedaan om te werken met regionale MDT's die in een bepaald gebied samen dossiers oppakken wat reistijd verkort of waardoor minder auto's nodig zijn. Het is onduidelijk of deze vorm van werken is getest.

8. Duurzaam herstel

Op 10 oktober is een technisch overleg gepland over duurzaam herstel. Ter voorbereiding daarop heeft de OR een aantal vragen gesteld die inmiddels zijn beantwoord. Verder heeft de OR gesproken met de extern adviseur.

De OR vindt dat zij met het voorstel voor duurzaam herstel en de op te richten afdeling strategie en beleid twee losse puzzelstukjes hebben gekregen zonder dat het grote geheel van de organisatiestructuur met de daarbij behorende planning helder is. Dit geeft eveneens onrust binnen de organisatie. Daarnaast zijn er nog steeds veel inhoudelijke vragen over duurzaam herstel. De resultaten van de pilot zijn niet bekend/gedeeld en er blijven veel vragen over de tijdelijke versus ambtelijke contracten, functiewaardering en de huisvesting. Dit laatste onderdeel is ook geagendeerd voor de OV-vergadering van 26 september. De bestuurder heeft aangegeven dat de locatie in Hoogkerk een aanlandplek zal zijn terwijl de OR signalen heeft ontvangen dat voor het betreffende team de werkplekken aan het Cascadeplein zijn opgezegd.

Voor wat betreft de reeds aangegane risico-afdekking voor de locatie in Hoogkerk voor 5 jaar heeft de externe adviseur aangegeven dat dit op basis van de WOR ter advies aan de OR had moeten



worden voorgelegd. Ook heeft de OR zorgen over IT- en arbogereleerde onderwerpen.

De OR concludeert dat er meer inzicht nodig is in de toekomstige organisatiestructuur om vervolgens op onderdelen advies te kunnen geven en spreekt af dit in de overlegvergadering met behulp van het organogram uit de O&B presentatie van 2023 toe te lichten. De OR zal dit eveneens in een schriftelijke reactie aan de bestuurder sturen.

9. Onkosten

De OR bespreekt het memo over onkosten die gemaakt worden binnen het IMG voor hotels, externe vergaderlocaties en catering en besluit hierover ter onderbouwing aanvullende informatie op te vragen in de vorm van financiële cijfers over 2023-2024.

10. Evaluatie van het overleg

De OR is tevreden over het verloop van het overleg en spreekt kort nog een aantal zaken na.

11. Sluiting

De voorzitter sluit de vergadering.

Actielijst OR

nr	onderwerp	omschrijving	verantwoordelijke	Overleg	datum	deadline	status	opmerkingen
336	Medewerkertevredenheidonderzoek	Terugkoppeling geven aan OR over voortgang bespreking MTO-resultaten in de teams + opzet Plan van Aanpak	S. I. 26	OV-vergadering	14-9-2023		Memo ter afronding is geagendeerd voor OV 15-10	7/11/23 Overzicht MTO-sessies is gedeeld.
382	Agenderen meerjarenbegroting	De meerjarenbegroting wordt na een half jaar geevalueerd.	AS	OV-vergadering	11-4-2024	17-10-2024		Begin 2025 nieuwe versie meerjarenbegroting agenderen



Agenda OR-Vergadering

Voorzitter	:	5.1.2e
Notulist	:	5.1.2e
Vergaderdatum en -tijd	:	Datum 15 oktober 2024, 9.00 – 10.30 uur
Locatie	:	Vergaderruimte 4.7.07
Genodigd	:	OR: 5.1.2e
	:	5.1.2e en 5.1.2e
Mede-aanwezig	:	5.1.2e (agendapunt 5)
Afwezig met kennisgeving	:	5.1.2e

Tijd	Omschrijving	Wie	Doel
	1 Opening	5.1.2e	
5 m	2 Vaststellen agenda	Allen	Ter vaststelling
15 m	3 Actualiteit en ingekomen stukken	Allen	Ter bespreking
5 m	4 Actie-/besluitenlijst	5.1.2e	Ter vaststelling
25 m	5 Jaarverslag vertrouwenspersonen 2023 5.1.2e en 5.1.2e geven een toelichting op het verslag en er is gelegenheid om vragen te stellen.	Allen	Ter bespreking
15 m	6 Nabespreking technisch overleg DZH d.d. 10 oktober	Allen	Ter bespreking
10 m	7 Voorbespreking OV-vergadering 15 oktober 2024	Allen	Ter bespreking
10 m	8 Nabespreking feedbacktraining d.d. 8 oktober	Allen	Ter bespreking
5 m	9 Evaluatie van het overleg <i>Evaluatie van het overleg: sfeer, vergadertechniek, effectiviteit, de inhoud en genomen besluiten.</i>	Allen	Ter bespreking
	10 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 in memo aan P&O en 5.1.2e (04-09)
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			



Cascadeplein 10
9726 AD Groningen

Antwoordnummer 3061
8000 WB Zwolle

0800 44 44 111
contact@schadedoormijnbouw.nl

Informatieplan 2024- 2026

Instituut Mijnbouwschade Groningen

Versie 1.12

Mei 2024

Wijzigingen

November 2023	5.1.2e	Concept
December 2023		Concept (versie 0.8) – review Siebe Keulen
Januari 2024		Versie 0.982 - IV werkversie voor intern gebruik
Maart 2024		Versie 0.982-2 Besproken met Jan Wierenga - Bestuur
April 2024		Versie 1.0 – Verwerking laatste opmerkingen
April 2024		Versie 1.01 – Ter bespreking MT IMG
Mei 2024		Versie 1.12 – verwerking review door MT-leden



Inhoud

1	Management samenvatting	3
2	Inleiding	4
3	Strategisch kader	5
4	Trends en ontwikkelingen	7
4.1	Interne motivatie.....	7
4.2	Externe motivatie	8
4.3	Technologie agenda	8
4.4	Waar bewegen we naartoe?	10
5	Visie en informatiebehoefte.....	12
5.1	Target Operating Model	12
5.2	Architectuur.....	13
5.2.1	Visie op procesarchitectuur.....	14
5.2.2	Visie op gegevensarchitectuur	15
5.2.3	Visie op applicatieplatforms.....	15
6	Actielijnen.....	17
6.1	Organisatie (-ontwikkeling): eigenaarschap uitvoeringsorganisatie.....	19
6.2	Transformatie uitvoeringsprocessen.....	19
6.3	Datagedreven werken	20
6.4	Innovatie en lerende organisatie	22
6.5	Compliance en continuïteit	22
7	Transitie en slotwoord.....	23



1 MANAGEMENT SAMENVATTING

Dit document bevat de operationele zienswijze van de ontwikkeling van de informatievoorziening van het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG).

In *Trends en Ontwikkelingen* (hoofdstuk 3) wordt de actuele context van IMG geschetst. De huidige inrichting van de informatievoorziening is op termijn niet houdbaar vanwege de toenemende complexiteit van processen, systemen en gegevens. De regelingen voor schadeafhandeling vragen in toenemende mate om een geïntegreerde aanpak. Zo zijn regelingen onder meer van elkaar afhankelijk voor het gebruik van de gegevens en vraagt de schadeafhandeling in steeds grotere mate een integraal bedieningsconcept. Daarnaast vragen de huidige regelingen door hun opzet veel capaciteit voor beheer en onderhoud en zijn de inherente kosten op termijn onvoldoende beheersbaar. De interne- en externe drivers voor verandering worden in hoofdstuk 3 aangegeven en toegelicht.

De hoofdstukken *Strategisch Kader* (hoofdstuk 4), en *Visie en Informatiebehoefte* (hoofdstuk 5) vormen tezamen met de *Trends en Ontwikkelingen* de basis voor de doorontwikkeling van de Informatievoorziening. Deze ontwikkelrichting is gestructureerd langs z.g. 'actielijnen': Organisatie (-ontwikkeling), Transformatie uitvoeringsprocessen, Data gedreven werken, Innovatie en lerende organisatie, en Compliance en continuïteit. De actielijnen zijn uitgewerkt in hoofdstuk 6, inclusief een planning op hoofdlijnen.

In het *Slotwoord* (hoofdstuk 7) wordt aangegeven dat dit informatieplan stapsgewijs en planmatig wordt uitgevoerd, en dat uitzonderingen en afwijkingen stapsgewijs worden uitgefaseerd. Oud en nieuw beleid blijven de komende drie jaar dus deels naast elkaar bestaan.



2 INLEIDING

IMG is gestart als organisatie die onder grote politieke en maatschappelijke (tijds-)druk diensten is gaan leveren. De aanpak was goed en doeltreffend om in korte tijd de schadeafhandeling van individuele regelingen vorm te geven en de uitvoering ter hand te nemen. De nieuwe koers ingezet naar aanleiding van de Parlementaire Enquête Aardgaswinning Groningen (PEAG) vraagt om meer samenhang. Dit Informatieplan biedt het perspectief om IMG een solide fundament voor de informatievoorziening te verschaffen onder de uitvoering van bestaande regelingen en de adoptie van wijzigingen of nieuwe regelingen. Daarmee slaat IMG de weg in naar een bedrijfszekere toekomst.

De in dit Informatieplan geschetste visie en actielijnen zijn gericht op het vergroten van de eigen executiekracht (kennis van techniek, processen en gegevens, alsmede de noodzakelijke personele competenties) om ICT en IV snel en flexibel in te zetten ten behoeve van de IMG-uitvoeringsprocessen. Met een verkorte *time- to-market* komt het implementeren van een willekeurige nieuwe regeling binnen een relatief korte doorlooptijd in zicht.

Met de in dit Informatieplan geschetste actielijnen ontwikkelt IMG zich tot een toekomstbestendige organisatie met, voor wat betreft de informatievoorziening (conform IMG programma O&B), een doelmatige en kostenefficiënte informatievoorziening. Inzicht, rapportage en sturing worden als basishygiëne ingericht.

Het IMG bevindt zich in een voortdurend bewegend speelveld. Door de invoering van werken onder architectuur, wat in 2023 al is ingezet en nu verder wordt uitgebouwd en ingevoerd, wordt het mogelijk om nieuwe politieke, maatschappelijke en technische inzichten te adopteren met een kortere doorlooptijd en op middellange termijn beter beheerste kosten. Dit is relevant omdat politiek en bestuur steeds meer wendbaarheid vragen. Daarnaast komt de uitvoering de komende jaren onder druk te staan om een gunstiger verhouding tussen apparaatsgelden en regelingsgelden te realiseren waarbij op de middellange termijn het aantal aanvragen zal dalen, hetgeen een negatief effect heeft op deze verhouding.

Hoewel de tijdshorizon van dit Informatieplan is gesteld op 2026, zal er gelet op de snel en frequent veranderende omstandigheden jaarlijks waar nodig een herziening plaatsvinden in overleg met MT en Bestuur van IMG. In 2024 richten we ons primair op de implementatie van de kabinetsreactie op de parlementaire enquête, en op de implementatie van Regeling Nieuwe Stijl¹. In 2025 gaan we steeds meer data-gedreven werken. Hiervoor leggen we in 2024 het fundament. Met de investeringen in 2024 en 2025 zorgen we ervoor dat we dat we in 2026 invulling kunnen geven aan een bedieningsconcept waarbij de aanvrager in regie is.

¹ De nieuwe IV architectuur krijgt de naam: Regeling Nieuwe Stijl (RNS). Deze architectuur wordt in een apart document toegelicht. Essentieel voor RNS is het gebruik van meer generieke en herbruikbare componenten, het centraal stellen van de gegevens en het bieden van drie vormen van afhandeling gericht op de specifieke werkwijze (1. Hoge mate van vrijheid (AOM); 2. Proces gestuurd (ANS); 3. Gegevens gestuurd (C&C). (AOM=Afhandeling Op maat, ANS=Afhandeling Nieuwe Stijl, C&C=Correcties en Compensaties)



3 STRATEGISCH KADER

De informatievoorziening van het IMG gaat over het mogelijk maken van de topprioriteiten van de kernopdracht IMG². Daarom citeren we in dit Informatieplan uit deze opdracht:

“Onze kernopgave is het afhandelen en zoveel mogelijk daadwerkelijk herstellen van schade, die mensen en gebouwen oplopen en hebben opgelopen, in het effectgebied. Daarbij staan aanvragers centraal en ligt onze focus op waar de impact van de gevolgen van de gaswinning het grootst is. Wij doen dat mild, menselijk, makkelijk, professioneel en deskundig. Zo bouwt het IMG mee aan een perspectief voor de regio en zijn inwoners.

Topprioriteit

Groningers en Drenten moeten in 2024 op een eenvoudige manier een aanvraag voor schadevergoeding kunnen doen. Op basis van begrijpelijke informatie en waar mogelijk ondersteund door het IMG, kunnen zij een weloverwogen keuze maken voor één van de (op basis van Nij Begun aangepaste) mogelijkheden voor de afhandeling van fysieke schade. Daarbij kiezen we ervoor om eerst de lopende en vervolgens de nieuwe aanvragen af te handelen. Daarna voeren we de aanpassing en aanvulling van de vaste vergoeding door. Conform onze kernopgave² ligt onze focus op waar de impact van de gevolgen van de gaswinning het grootst is. Het moge duidelijk zijn dat de implementatie van de Nij Begun maatregelen voor ons topprioriteit heeft in 2024. Daarbij zijn we ons ervan bewust dat de ambities en gestelde doelen niet allemaal in één jaar gerealiseerd zijn.

Andere prioriteiten

Tegelijkertijd is er in 2024 aandacht voor een bredere invoering van Duurzaam Herstel². Ook het terugbrengen van het aantal langlopende bezwaren en het voorkomen van nieuwe is één van de prioriteiten voor dat jaar. Daarnaast gaan we de aanpak van de mestkelders intensiveren en maken we een belangrijke start met de afhandeling van de waardedaling bij ‘niet woningen’. Tenslotte zetten we in op de verdere verdieping en eventuele uitbouw van de samenwerking met de NCG en de regio.

‘Hoe we het doen’ verandert²

In 2024 gaat het niet alleen om wat we doen, zeker zo belangrijk is hoe we het doen. En ook dat willen we anders doen. Want we willen naar een daadwerkelijk mildere, makkelijkere en menselijkere afhandeling van schade en willen dat bovendien eenvoudiger en efficiënter doen. Cruciaal daarbij is dat we, nog meer dan voorheen, de burger als begin- en eindpunt van ons doen en laten beschouwen en behandelen, zodat dat de burger zich daadwerkelijk gehoord en geholpen voelt. Wij zetten in op een meer persoonlijke aanpak (vanuit de wetenschap dat we niet iedereen persoonlijk kunnen benaderen). Integraal en op maat stellen we de medewerkers daartoe ook echt in staat. Dat doen we door in de structuur aanpassingen door te voeren, een cultuur te creëren waarin dit gestimuleerd wordt, een leiderschapsstijl te ontwikkelen die het goede voorbeeld geeft en de medewerkers meer mandaat en verantwoordelijkheid te geven. We gaan ervaring opdoen door te beginnen bij de burger en die zo integraal mogelijk te helpen en waar gewenst te begeleiden bij de aanvraag en afhandeling van zijn schade. Ook starten we, in samenwerking met de NCG en gemeenten, met een deur tot deur-aanpak om zo een benadering gestalte te geven volledig vanuit het perspectief van de bewoner en de lokale gemeenschap.”

² Bouwen aan herstel - Ons verhaal voor 2024 en daarna, Kernopgave positionering en ambities IMG 2024 en ons Communicatiehuis (Kernwaarden, missie en belofte).



Het strategisch kader van het IMG vormt de basis voor de visie op de informatievoorziening. Dat betekent in essentie dat de informatievoorziening een structurele bijdrage levert aan de slagkracht, doelstellingen en de continuïteit van de bedrijfsvoering van het IMG. De informatievoorziening moet niet alleen op orde zijn, wat betekent dat we ernaar streven om in alle processen de informatie consequent op dezelfde wijze te duiden en dat informatie juist, actueel en betrouwbaar is en dat we de informatie eenduidig toepassen in onze processen, maar ook dat de informatievoorziening innovatie stimuleert en IV en Business samen op zoek gaan naar toepassingen in processen, producten en diensten. De samenwerking tussen IV en Business is van essentiële strategische waarde voor het IMG.

We moeten ook flexibel zijn. We streven naar een informatievoorziening die geschikt is om in korte tijd beleidswijzigingen te kunnen vertalen naar proces- en systeem aanpassingen ten behoeve van de burgers en onze eigen mensen in de uitvoering.

We zetten een architectuur neer die deze ambitie ondersteunt en entameert en die in lijn is met de doelmatigheid van de regelingen en die daarnaast ook een instrument is om een goede verhouding tussen apparaatsgelden en regelingsgelden te realiseren.



4 TRENDS EN ONTWIKKELINGEN

Na de start in 2020 is IMG uitgegroeid tot een organisatie met meer dan 350.000 afgehandelde aanvragen (verdeeld over meerdere regelingen) ter waarde van ca. €1.9 mrd. Processen, systemen en informatievoorziening werden opgezet om snel resultaten te leveren. Daarbij is om pragmatische redenen en onder druk van politiek en samenleving waar nodig gekozen voor een snelle oplossing. Op het vlak van IV heeft dat geleid tot specifieke oplossingen per regeling ('punt-oplossingen').

Ondertussen is het aantal regelingen, varianten en compensatiemaatregelen explosief gestegen. Hierdoor is de huidige architectuur, gebaseerd op een regeling gebonden procesontwerp, niet langer houdbaar qua *time-to-market*, *cost of ownership*, beheer(s)baarheid en verantwoording. Bovendien missen we de meerwaarde van een geïntegreerde aanpak op het gebied van kwaliteit, procesbeheersing en betere en nieuwe dienstverlening.

4.1 Interne motivatie

De huidige aanpak heeft goed gewerkt voor de afgelopen jaren. Het IMG is hiermee in staat geweest om in heel korte tijd de uitvoering ter hand te nemen en de hoge volumes aanvragen af te handelen. Echter zijn we nu op een punt aangekomen waarbij het ontbreken van een IV-fundament tegen ons gaat werken:

1. Er zijn steeds meer regeling overstijgende gegevens nodig. Dit enerzijds door de beleidswijziging van PEAG en anderzijds ook omdat, naar mate de tijd verstrijkt, we steeds meer rekening moeten houden met gemaakte beleidskeuzes en eerder afgehandelde dossiers. Hierdoor neemt de complexiteit van de dossiers toe. Ook zal, naar mate de tijd verstrijkt, het aantal hoog-complexe dossiers in verhouding groter worden waarbij de samenhang met gegevens van andere regelingen en van andere instituten (zoals NCG) een belangrijke succesfactor vormt voor de afhandeling.
2. Als gevolg van nieuwe grond- en bouwtechnische, bestuurlijk en politieke inzichten ontstaat er een grotere vraag naar IV-ondersteuning ten behoeve van correcties en compensatie. Een nieuwe aanpak waarbij geconsolideerde en kwalitatief hoogwaardige gegevens beschikbaar zijn is daarvoor randvoorwaardelijk. Met name bij het uitvoeren van correcties en compensaties is zicht op de gegevens bij eerdere besluitvorming onder eerder beleid essentieel voor een juiste afhandeling.
3. Doorgaan met het ontwikkelen van nieuwe en gewijzigde regelingen in de oude architectuur is inefficiënt qua doorlooptijd. Het hele proces van aanvraag tot beschikking wordt immers per regeling steeds opnieuw uitgewerkt, ontwikkeld en geïmplementeerd.
4. Van *inside out* naar *outside in*. We moeten de burger centraal gaan zetten in plaats van de regelingen die het IMG biedt. De 'adviesrol' wordt groter en daartoe moet meer vanuit een burgerperspectief worden ontwikkeld. Waar mogelijk moet de burger bediend worden vanuit alle inzichten en gegevens die we hebben in plaats van het initiatief van de burger per regeling af te wachten. Ook de invoering van 'finaliteit' voor alle fysieke schaderegelingen is hierbij een belangrijke 'driver'.



5. De vastlegging en modelering van de data heeft in het verleden beperkt prioriteit gekregen. Daardoor is het uitvoeren van diverse correcties en compensaties een erg complex proces geworden. Recent leidde dit nog tot krantenkoppen als "Ruim 10.000 Groningers moeten langer wachten op smartengeld". Het goed vastleggen van structuur en het borgen van de kwaliteit van de gegevens is een fundament om efficiënter en meer klantgericht te kunnen werken.
6. "Last-but-not-least" vraagt de beheersing van de uitvoeringskosten de aandacht. Hoewel in 2024 nog de nadruk zal liggen op de invoering van nieuw beleid (PEAG), moet vanuit de informatievoorziening vroegtijdig worden voorgesorteerd op een informatie-architectuur die sturing op kosten efficiency mogelijk maakt. Naarmate het aantal aanvragen de komende drie jaren zal afnemen zal hier steeds meer de aandacht voor zijn.

Dit zijn de zes belangrijkste interne drivers voor de doorontwikkeling van de IV-aanpak.

4.2 Externe motivatie

Naast de interne motivatiefactoren spelen de uitkomsten van de Parlementaire Enquête Aardgaswinning Groningen (PEAG) een rol. De uitkomst *'makkelijker, milder en menselijker'* is bepalend voor de richting aan de ontwikkeling van de dienstverlening van IMG in 2024.

Wat zijn de effecten van de uitkomst van de PEAG voor de dienstverlening?

1. Sturen op herstel als fundament voor het nieuwe beleid van het IMG heeft een enorme impact op bestaande en nieuwe processen.
2. Het voorkomen van discussie over de schade door het meenemen van de niet-causale schades heeft forse impact op het schade opname protocol en -proces, en impliceert ook nieuwe data van niet-causale schades. Hoewel de opname altijd volledig is (zowel causaal als niet-causaal), vraagt de duiding van de kosten van het niet-causale schade een andere aanpak (ten opzichte van de huidige volledige calculatie methode). Deze duiding is onder meer belangrijk om de aanvrager zo goed mogelijk te informeren over de keuze van een specifiek schadevariant (afhandelingsmodaliteit) voor fysieke schade.
3. Het vergemakkelijken van de interactie met burgers door het voorleggen van keuzen in schadevergoeding en het bieden van een handelingsperspectief. Dit als eerste vorm van datagedreven werken. Naast de aanvraag van de gedupeerde staan nu ook de bij ons bekende en door de gedupeerde opgegeven gegevens centraal in het afhandelen van schade.
4. Verruimen van de regeling voor immateriële schade naar Minderjarigen en Kinderen en ook het verruimen van de definitie van rechthebbende (van gezinssamenstelling naar de bewoners) vraagt onder meer inzicht in de samenhang van gegevens over schadesoorten. Zo wordt de fysieke schade uitgekeerd per object en de immateriële schade voorheen aan de gezinsleden en nu bewoners.

4.3 Technologie agenda

De informatietechnologie is enorm in ontwikkeling en niet meer weg te denken uit het primaire proces van het IMG. Dat maakt dat niet alleen het IMG de behoefte heeft aan een duidelijke visie op de informatievoorziening maar dat het IMG ook behoefte heeft aan een IMG-visie op het gebruik van technologie. Immers bepalen de middelen die we daartoe aanwenden mede het succes van de



invulling van onze rol. We willen hier niet de volledige technologie-agenda behandelen maar wel de onderwerpen adresseren die medebepalend zijn voor het informatiebeleid en uitvoering voor de komende drie jaren.

1. Machine Learning (ML), Artificial intelligence (AI) en Generative artificial intelligence.
Het IMG wil actief onderzoeken op welke wijze AI kan worden ingezet om de afhandeling van schade te ondersteunen. Het is evident dat foto's van schade zich goed lenen voor het herkennen van scheuren. We zijn daarom ook al in 2022 gestart met de eerste verkenningen en is begin 2024 een eerste product in productie genomen (ondersteuning foto-herkenning/image matching bij schadeopname). Deze eerste proeve is een zogenaamde product-gerichte implementatie van een Machine-Learning toepassing. Dit wil zeggen dat de foto-herkenning/image matching een product is dat we gebruiken en dat we geen vaardigheden van de business vragen om met behulp van AI een lerende organisatie in te richten. In de komende drie jaren willen we echter deze lerende organisatie wel vormgeven. Dit betekent het ontwikkelen van de vaardigheden om in de operatie om te kunnen gaan met lerende 'systemen', het ontwikkelen van Data-ethiek en het embedden van data-experimenten in de business. De gedupeerde staat op één. AI is bij het IMG alleen ondersteunend, onze mensen nemen het besluit en aanvragers hebben altijd, conform de AVG, 'Recht op een menselijke blik bij besluiten'.
2. Gebruik van algoritmes en borging van mensenrechten.
De overheid wil strenge eisen stellen aan het gebruik van AI in publieke dienstverlening. Immers moet de toegang tot publieke dienstverlening non-discriminatoir zijn, een uitgangspunt dat door het IMG volledig wordt overgenomen. Dit betekent dat we, voordat we starten met een data-experiment een Impact Assessment Mensenrechten en Algoritmes (IAMA) uitvoeren. Dit instrument wordt door de overheid de komende jaren ingevoerd als onderdeel van de Europese AI-act.
3. Keuze voor applicaties en platformen.
Zaakgericht werken blijft een belangrijke basis vormen voor de werkprocessen van het IMG. De vergaande integratie tussen ons zaakstelsel en het schadeopname systeem zien we als essentieel voor de doelmatigheid en de effectiviteit van onze opgave. We realiseren dat we daarmee afhankelijk zijn van beide platformen en de integratie daartussen. Door alle gegevens (zaak-, schade- en GIS-gegevens) centraal te stellen en centraal te beheren, maken we ons op de middellange termijn minder afhankelijk van deze keuze.
We kiezen voor Microsoft Azure als gegevensplatform voor de middellange termijn, in lijn met de ingezette koers van EZK. Dit heeft grote voordelen in termen van schaalbaarheid, bedrijfszekerheid en integreerbaarheid binnen het EZK eco-systeem van informatiesystemen.
4. Leverancierskeuze
We erkennen de rol van DICTU als ICT-partner binnen EZK. Waar mogelijk maken we daar gebruik van. Essentieel is dat DICTU mee kan en mee gaat in de snelheid die voor het IMG nodig is om onze opgave uit te voeren. Als het nodig is zoeken we oplossingen daarbuiten, ook als dit betekent dat dit het IMG zich daarmee op, voor het IMG, onontgonnen terrein begeeft. We zijn bereid daarin te investeren.
5. Bedrijfszekerheid.
Het garanderen en continueren van de bedrijfszekerheid is van essentieel belang voor het IMG als uitvoeringsorganisatie waarin gewerkt wordt met grote volumes en complexe dossiers. We

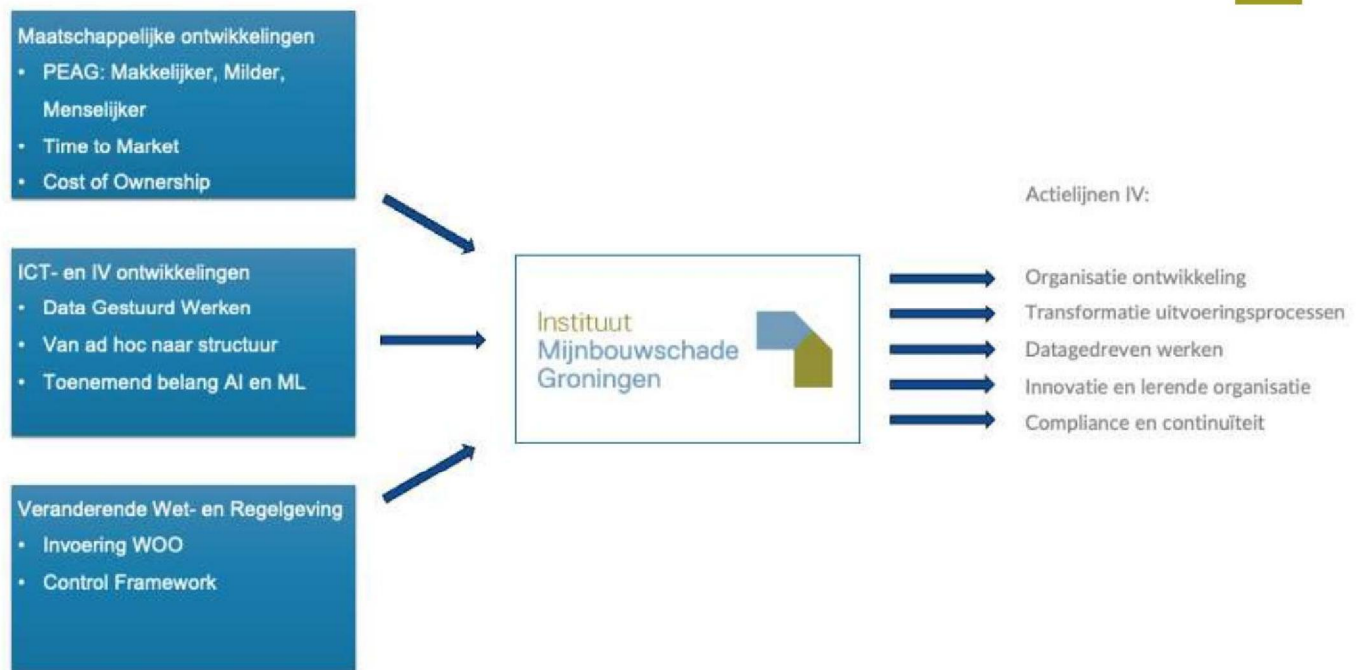


kiezen voor betrouwbare oplossing gebaseerd op bewezen en moderne technologie die in de basis schaalbaar en betrouwbaar is. We sturen op beschikbaarheid en Service Level afspraken met leveranciers en monitoren dat actief.

4.4 Waar bewegen we naartoe?

De interne motivatie en de externe motivatie geven richting aan de gewenste ontwikkeling van de informatievoorziening. Voor de periode 2024 – 2026 betekent dat:

1. Van specifieke regelingsautomatisering naar generiekere oplossingen per domein/business lijn met grote flexibiliteit in het proces. Met Afhandeling Op Maat en Afhandeling Nieuwe Stijl is een beweging in gang gezet die IMG brengt van een particuliere (ICT-) oplossing per individuele regeling naar een generiek faciliteren van invoeren, uitbreiden en wijzigen van uitvoeringsprocessen. Hiervoor is in 2023 een belangrijke stap gezet naar het maken van passende proces-, systeem-, en gegevensarchitectuur ('concernarchitectuur') die zich leent voor een modulaire implementatie per domein. De eerste vruchten daarvan zijn reeds geplukt.
2. Het opwerken van de gegevensverzamelingen van individuele regelingen naar een integraal datamodel: rationalisatie van de gegevensmodellen.
3. Het centraal administreren van alle kerngegevens en referentiegegevens van het IMG.
4. De inzet van Artificial Intelligence (AI) en Machine Learning (ML) bij de doorontwikkeling van de ondersteuning van de opname-, besluitvorming- en bedrijfsprocessen, alsmede het ontwikkelen van de vaardigheden in de organisatie om lerende 'systemen' te gebruiken.
5. Het verdiepen van het werken onder architectuur om flexibiliteit en time-to-market te verbeteren en om onbeheersbare en kostbare wildgroei van processen, systemen en gegevens te voorkomen en om nieuwe functionaliteiten (regelingen) verantwoord in productie te brengen.
6. Als onderdeel van de invoering van Datagedreven werken (DGW) we zien de kerngegevens van het IMG als één van de 'assets' van het IMG. We werken in verschillende fases toe naar een beheerde en verantwoorde dataset die we kunnen delen met gedupeerden (per casus) met andere Europese overheidsinstellingen (collectief) en sorteren als zodanig voor op de implementatie van de Europese Data-act die voorschrijft dat de gegevens expliciet onderdeel wordt van een te leveren product en/of dienst.
7. Vergrote aandacht voor het toepassen en beheren van beslisregels (= algoritmes) en key-controls.



Omdat er van circa 190.000 panden nog geen aanvraag is gedaan en de beweging van de Groningse bodem naar verwachting de komende decennia nog aan zal houden ligt een doorontwikkeling van de informatievoorziening in de rede en is de investering hierin gerechtvaardigd. Deze doorontwikkeling is uitgewerkt langs actielijnen in Hoofdstuk 6.

De ontwikkelrichting van de informatievoorziening gaat dus over:

- Betrouwbare informatievoorziening, gekoppeld aan datagedreven werken
- Beheersen van kostenontwikkeling, gekoppeld aan continuïteit en bedrijfsvoering
- Verkorten time-to-market voor aangepaste en nieuwe regelingen, gekoppeld aan processen en gegevens.
- Voorkomen wildgroei in gegevensverzamelingen en automatisering van processen
- Ondersteuning en mogelijk maken van klantvriendelijke implementaties van regelingen en een effectieve kanaalstrategie
- Werken onder architectuur



5 VISIE EN INFORMATIEBEHOEFTE

De visie op de ontwikkeling van de informatievoorziening is gericht op de invoering van structurele en robuuste voorzieningen waarmee IMG verantwoord de toekomst tegemoet kan en waarmee de bestaande operationele problemen tegelijkertijd worden opgelost. In dit plan wordt voor deze ontwikkeling uitgegaan van een doorlooptijd van 3 jaar (2024 – 2026). Daarbij wordt doorgebouwd op de voorzieningen die in 2023 al zijn opgestart of gerealiseerd. Om het eindresultaat te borgen worden elk jaar concrete en tastbare resultaten opgeleverd. In het schema van de actielijnen (zie Hoofdstuk 6) is dit in beeld gebracht.

In lijn met het CIO-beleid van EZK streven we er naar dat IV in het hart van de organisatie wordt gepositioneerd. Immers zo kan IV voorwaardelijk en bepalend worden voor een doelmatige en efficiënte bedrijfsvoering waarmee IV en Business als één organisatie functioneren. We werken dus aan een transitie waarin we van IV-Business alignment naar IV en Business co-productie gaan. De essentie hiervan is dat zowel Business als IV op basis van kennis en kunde als gelijkwaardige partners gezamenlijke de organisatie verder ontwikkelen waarbij zowel Business als IV nieuwe initiatieven kunnen initiëren en elkaar inspireren.

5.1 Target Operating Model

Configuratie van een nieuw uitvoeringsproces moet geen *technology push* 'IT-feestje' zijn, beter is dat juist Business en IV dit samen ontwikkelen, leiden en uitvoeren. Het Target Operating Model (TOM) ondersteunt bij de samenhang van het geheel. Door voortdurend alle aspecten van het TOM in ogenschouw te nemen voorkomen we dat we enkel regelingen ontwikkelen en de samenhang mogelijk ontbreekt.

De samenhang van de bedrijfsfuncties door integratie van de informatietechnologie in de bedrijfsvoering wordt uitgewerkt in het Target Operating Model dat door het programma Organisatie & Besturing wordt uitgewerkt. Het Target Operating Model beschrijft:

- *Het businessmodel*: welke regelingen van het IMG middels welke processen aan de doelgroepen worden aangeboden. Merk op dat als gevolg van de PEAG-maatregelen om het Milder, Menselijker en Makkelijker te maken, de regelingen, de regelingsstructuur en de klantbediening structureel wijzigen.
- *De end-to-end waardeketen*: focus op welke wijze meeste waarde kan worden gerealiseerd voor de aanvrager. Afhankelijk van de complexiteit van het dossier, de specifieke situatie van de aanvrager of het object en uiteraard de schade, kan een andere werkwijze/interactie met de aanvrager wenselijk zijn. Denk hierbij aan het inzetten van multidisciplinaire teams voor bijvoorbeeld maatwerk met hoog risico op uitval door onder meer de complexiteit van de schade, maar ook aan het volledige automatiseren van relatief eenvoudige schades waarbij geen interactie met de aanvrager nodig is en we maximale snelheid kunnen realiseren of het gebiedsgericht werken om er zorg voor te dragen dat iedereen die in aanmerking komt ook goed wordt gefaciliteerd.



- *Mensen*: vaardigheden, competenties en performance indicatoren. De tendens naar de focus op gegevens gestuurd werken en de integratie van IV in de business vraagt nieuwe competenties, functie en aansturing. Daarnaast vraagt de transitie van O&B en PEAG ook nieuwe informatiefuncties.
- *Organisatie*: welke ‘accountable’ functies, welk organisatie ontwerp. De nieuwe organisatie-inrichting zal nieuwe informatiebehoeften hebben. Denk hierbij aan informatie om de accountability te ondersteunen (waaronder integrale stuurinformatie en key-controls). Zo heeft een MDT (Multi Disciplinaire Teams) een andere informatiebehoefte dan een geautomatiseerd afhandelingsproces. Daarnaast zijn nieuwe functies en vaardigheden nodig hetgeen weer consequenties heeft voor de informatievoorziening. Ook het beleggen van het eigenaarschap van processen, systemen en gegevens is essentieel voor een effectieve implementatie, uitvoering en prioritering van de veranderkalender/het projectenportfolio.
- *Informatiebronnen*: Waar komt welke informatie vandaan en wie beheert de informatie. MMM vraagt om een integrale gegevens architectuur. Per besluit moet er een eenduidige koppeling zijn met zowel het beleids- en uitvoeringskader als met de grondslag. In de processen die leiden tot de besluiten moeten gegevens veilig en conform de AVG worden verwerkt. Daarnaast vraagt nieuwe Europese en nationale regelgeving (waaronder de AI-act) om transparantie en verantwoording van gegevensverwerking, algoritmes en privacy.
- Hoe vindt de *informatievoorziening* in de hele keten plaats (zowel primair als secundair informatie perspectief). Het Target Operating Model verbindt een nieuwe proces- en gegevensarchitectuur met IV-ondersteunde functies, gegevens en sturing.
- *Welke technologie* hebben we daarvoor nodig en hoe is die ingericht. We positioneren in essentie vier platformen voor de volgende kernfuncties: Zaakgericht werken (het faciliteren van de aanvraag en afhandeling); de Schadeopname (het opnemen van schade op de fysieke locatie van het schadeobject); het Dataplatform (het verzamelen, consolideren en abstraheren van gegevens voor operationele, tactische en strategische sturing) en het platform voor Machine Learning (waarin we onder meer de geautomatiseerde besluitvorming ondersteunen).
- *Indicatoren*: welke processen en governance gebruiken we om de performance te sturen en te overzien. Welke performance middelen worden hiervoor ingezet? De nieuwe organisatie vraagt om andere en verbeterde KPI's voor de operationele en tactische sturing.
- *Cultuur*: welk gedrag is gewenst, wat wordt ontmoedigd en wat wordt gestimuleerd.

5.2 Architectuur

Architectuur formaliseert de samenhang tussen processen, gegevens en systemen. Werken onder architectuur is nodig om de bestaande uitvoeringsprocessen te kunnen herstructureren en om nieuwe processen in productie te kunnen brengen zonder wildgroei van data en onnodige beheersinspanning. Door het werken onder architectuur structureren we de informatiestromen waarmee het IMG haar taken kan uitvoeren. Daarmee borgen we de betrouwbaarheid en de kwaliteit naar de toekomst. Met het invoeren van een generieke proces- en gegevens-architectuur komt de noodzaak om de ‘Business’ vanuit IT/IV op deze onderwerpen te faciliteren. Het succes van een generieke architectuur is immers afhankelijk van de organisatie brede naleving.

We willen op basis van de bestaande architectuur zodanige aanpassingen doen dat we enigszins tegemoet kunnen komen aan de IV-eisen die het nieuwe beleid stelt. Vanwege de beperking van de



oude architectuur richt zich dit uitsluitend op de functionele eisen van het nieuwe beleid. Parallel hieraan investeren we in de structurele verbeteringen.

De ontwikkeling van de nieuwe architectuur gaat gelijk op met de implementatie van het nieuwe beleid. Dit betekent bijvoorbeeld dat voor elke nieuwe regeling de eerste stap naar de nieuwe proces- en data-architectuur wordt gerealiseerd. Dit is voorwaardelijk aan een effectieve transitie waarbij IV en de Business niet los staan van elkaar.

5.2.1 Visie op procesarchitectuur

5.2.1.1 PEAG

Vanaf de bedrijfsprocessen onderkennen we drie afhandelingsmodaliteiten: forfaitaire oplossingen, maatwerk oplossingen en daadwerkelijk herstel (inclusief herstel in natura). Met verbijzondering van maatwerk bedoelen we enerzijds de geldelijke vergoeding van causale schade en anderzijds het vergoeden van zowel causale als niet-causale schade, mits ook daadwerkelijk is hersteld.

5.2.1.2 Domeingerichte modulaire architectuur

Per domein wordt gebruik gemaakt van eenvormige processen en generieke componenten. We onderkennen daarbij de volgende procesdomeinen: Gegevensinwinning, Forfaitaire inclusief correcties (allen data gestuurd), Maatwerk, Herstel, Beschikking & bezwaar en als laatste het domein Betalen.

5.2.1.3 Uitvoeringsmodellen

Een goede balans in wat in redelijke termijnen met kosten te automatiseren valt en wat niet essentieel is voor een doelmatige en efficiënte IV. We zorgen ervoor dat dossiers altijd handmatig zijn te verwerken, ongeacht de complexiteit. Dit noemen we Afhandeling op Maat. Daarnaast bouwen we aan volledig geautomatiseerde afhandelingsprocessen voor die dossiers waar sprake is van een volledig gegevens-gestuurd proces. Denk hierbij aan correcties en compensaties etc. Dit noemen we Correcties & Compensatie. Voor de afhandelingsstromen die handmatige interventie vragen, bijvoorbeeld omdat een handmatige beoordeling nodig is of omdat uitval en correcties eerder regel dan uitzondering is, zorgen we ervoor dat met het uitvoeringsmodel Afhandeling Nieuwe Stijl zowel geautomatiseerde als handmatige processtappen kunnen worden gemodelleerd.



Figuur 1: Voorbeeld RNS regelingscomponenten.



5.2.2 Visie op gegevensarchitectuur

Het interne beheer van de kerngegevens van het IMG vraagt aandacht nu het primaire proces steeds meer op orde komt en de kwaliteit van gegevens (nog) meer voorop komt te staan. Ook het goed, volledig en gecontroleerd verwerken van brongegevens wordt steeds belangrijker. Net als de oude procesarchitectuur opgevolgd moet worden door een nieuwe domeingerichte modulaire architectuur moeten ook de huidige regeling georiënteerde gegevensmodellen worden opgevolgd door een generiek toepasbare en regeling overstijgende gegevens architectuur.

Deze randvoorwaarden zijn essentieel om data gedreven werken mogelijk maken. Immers vragen zowel de PEAG-maatregelen als de nieuwe organisatie & besturing (kern-)gegevens die over de breedte van het hele maatregelen pakket inzetbaar zijn. Door de nieuwe maatregelen die ook leiden tot correctie op eerder beleid, ontstaan voortdurende nieuwe groepen (cohorten) die een specifieke afhandeling vragen. De gegevensarchitectuur moet daarom het afhandelen van cohorten met een verbijzonderde afhandeling ondersteunen, of dit nu gaat over correcties waar men recht op heeft, of omdat het gaat om optimalisatie van het uitvoeringsproces (cohorten die middels een andere afdoeningswijze doelmatiger kunnen worden bediend).

Tenslotte is het sturen op datakwaliteit en correctie het sluitstuk om de gegevens op orde te krijgen.

Naast de bovenstaande visie op het gebruik en beheer van gegevens door het IMG moet een visie worden ontwikkeld op het gebruik van data door derden. Deskundigen, aannemers en ingenieursdiensten hebben een grote informatiebehoefte en het goed delen van data kan veel bijdragen aan de effectiviteit. Een goede balans tussen het 'in-control' blijven op data door het IMG, de afwegingen in het kader van privacy en informatiebeveiliging en het efficiënt en effectief gebruik van gegevens door externen zal in 2024 en 2025 belangrijk zijn.

5.2.3 Visie op applicatieplatforms

Om de hiervoor genoemde transitie te kunnen vormgeven gaan we gebruik maken van vijf platforms. Deze vijf worden specifiek toegesneden op:

1. Workflow van de aanvraag. Dit is ons zaakstelsel. In dit stelsel realiseren we onze domein gerichte modulaire procesarchitectuur om snel regelingen te ontwikkelen met hergebruik van componenten. In tegenstelling tot de oude regelingsgeoriënteerde architectuur behoort de dataset nu niet meer tot het zaakstelsel.
2. Het beheer van de kerngegevens van het IMG. Dit is ons dataplatform. We onderkennen naast de gebruikelijke datawarehouse functies ook een operationele datafunctie waar het zaakstelsel bij het operationeel afdoen van aanvragen gebruik van maakt. Deze operationele datafunctie noemen we het Centraal Register IMG (CRI) en Referentiegegevens Register IMG (RRI) en hiermee realiseren we het beschikbaar stellen van de kerngegevens aan de handelingsprocessen in het zaakstelsel.
3. Het opnemen van schade. Dit is ons schade (deskundigen) platform. In dit platform realiseren we de diverse functies die nodig zijn om schades op te nemen en te beoordelen. Specifiek aan dit platform is de toegang tot de bouwkundige informatie die nodig is voor de opname en beoordeling van de schade.



4. Hoewel nog niet uitgekristalliseerd, is het niet ondenkbaar dat de interactie met aannemers ter ondersteuning van Herstel Eigen Aannemer, Herstel In Nature en Duurzaam Herstel een specifieke positioning in het applicatielandschap vragen. Dit zal nader uitgewerkt moeten worden op basis van het beleidskader voor daadwerkelijk herstel. Wel wordt voorgesorteerd op een apart portaal voor aannemers, de beleidsmatige positionering van herstelmaatregelen als apart gegevensdomein zodat dit het de optimalisatie van de procesflow door middel van gegevens ondersteund. Ook de samenwerking met de aannemers en extern deskundigen spelen daarbij een belangrijke rol.
5. Om de 'lerende organisatie' te ondersteunen realiseren we de komende jaren een Microsoft Azure dataplatform waarin alle gegevens samenkomen en waarin we de gegevens kunnen aanwenden voor zowel operationeel, tactisch als strategisch gebruik. Ook wordt dit platform gebruikt om met Machine Learning en Artificial Intelligence technieken de werkprocessen te ondersteunen.

Basisprincipes	Zo richt IMG de Informatievoorziening in:
Informatievoorziening	
Flexibel en betrouwbaar uitvoeringsproces	... Met werken onder architectuur zijn we wendbaar in onze procesinrichting en borgen we een juist resultaat.
Kosteneffectief en doelmatig	... Door het voorkomen van ongebreidelde groei van gegevens en processen beheersen we te toename van de kosten.
Geautomatiseerde analyse en besluitvorming	... Met de inzet van Machine Learning en Artificial intelligence leveren we toegevoegde waarde aan de beslissingsprocessen.
Business eigenaar van Proces en Data	... We enablen de business zodat zij regie kan nemen op proces en gegevens. Met Datagestuurde Werken zetten we een stap naar automatische schadecompensatie.



6 ACTIELIJNEN

De analyse van de interne en externe motivatie voor doorontwikkeling, het strategisch kader en de visie en informatiebehoefte van IMG leiden tot deze actielijnen.

1. Organisatie (-ontwikkeling)

Doel: CIO-raad doelstelling EZK is IV in het hart van de organisatie.

Planning:

- 2024: Hebben we de Business/IV governance op orde inclusief domein-gestuurde portfolio operationeel en is het eigenaarschap van processen belegd.
- 2025: Zijn de IV-teams ondergebracht bij de business domeinen/kennisgebieden en ontwikkelt Business onder IV-architectuur. Het eigenaarschap van een applicatie kan vanaf dat moment ook worden belegd.
- 2026: Zit IV in het hart van het IMG en werken we onder 'benefits management'.

2. Transformatie uitvoeringsprocessen

Doel: Het IMG kan in relatief korte tijd een regeling van beleid vertalen naar uitvoering.

Planning:

- 2024: Werken de domeinen Forfaitair, Maatwerk en Werkelijk Herstel onder de nieuwe procesarchitectuur (AOM, C&C en ANS), introductie van gegevens inwinningsproces waarin ook de opname/nul-meting zit.
- 2025: Ruimen we de restanten van de oude architectuur op.
- 2026: Stellen we de oude architectuur buiten werking.

3. Data gedreven werken

Doel: Gegevens integraal en volledig onderdeel van het Target Operating Model.

Planning:

- 2024: Consolideren we van alle kerngegevensgegevens in het IMG Register (CRI: IMG Kerngegevens en RRI: Referentiegegevens (externe gegevens, al dan niet diepe ondergrond in GIS, etc.)), inrichten van cohorten.
- 2025: Hebben we de nieuwe data-architectuur volledig in place, Data governance en Cohorten-management belegd bij de business, IV heeft daartoe de tooling beschikbaar. Ook gegevensbeveiliging en -toezicht zijn dan ondergebracht bij de Business.
- 2026: Is het Burger regie model gereed en operationeel. IMG biedt aan burgers handelingsperspectief voor dienstverlening. Denk hierbij bijvoorbeeld aan welke vorm van service wordt gevraagd wanneer zich een beving voordoet: a) proactieve schadeopname; b) zelf organiseren; c) geholpen worden door IMG; d) etc.
- Na 2026: Beheerde en verantwoorde dataset die we kunnen delen met gedupeerden (per casus) en met andere Europese overheidsinstellingen (collectief) en sorteren als zodanig voor op de implementatie van de Europese Data- en data-governance-act die voorschrijven dat de gegevens expliciet onderdeel wordt van een te leveren product en/of dienst.



4. Innovatie en lerende organisatie

Doel: Leren van de uitvoering en het bieden van handelingsperspectief voor o.a. MDT's.

Planning:

- 2024: Eerste experiment met feedback-loop in de staande organisatie gericht op hersteladvies en/of causaliteits-percentage.
- 2025: Herstelmaatregelen ondersteunen feedback-loop vanuit de toetsing, lerende opname organisatie. Implementatie van Kennismanagement organisatie breed.
- 2026: Besluitvorming ondersteunen met feedback-loop vanuit het zaakproces en de gegevens, lerend advies organisatie.
- Na 2026: Besluitvorming ondersteunen met feedback-loop vanuit het zaakproces en de gegevens, lerend advies aan de burger.

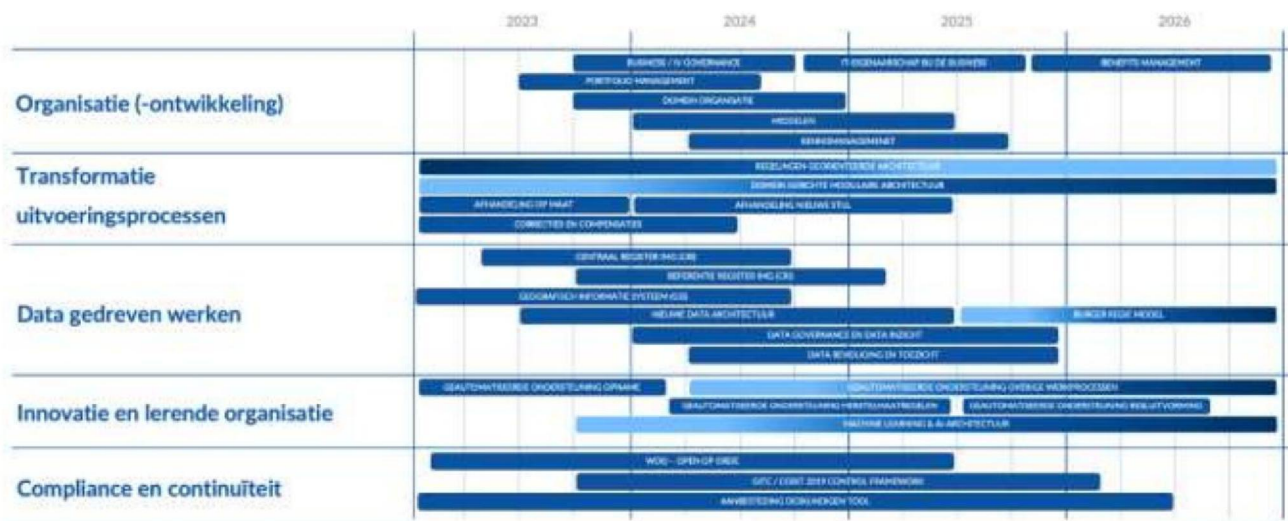
5. Compliance en continuïteit

Doel: We borgen de continuïteit en doelmatigheid van de informatievoorziening en geven transparant inzicht in ons handelen.

Planning:

- 2024: We geven elke kwartaal een in-control statement af over de informatievoorziening en implementeren het overheid programma Open Op Orde en de Wet Open Overheid.
- 2025: We hebben de basis voor de in-control volledig ingericht (opzet, werking en navolgbaarheid). Gebruik deskundigen-tool rechtmatig geborgd.
- 2026: In-control volledig afgerond en nieuwe deskundigen tool operationeel.

In onderstaand diagram zijn de geclusterde ambities als actielijnen uitgezet tegen de tijd. Merk op dat in de jaren '24 t/m '26 wordt doorgebouwd op de in '23 ingezette acties.



Figuur 2. Informatieplan actielijnen 2024 - 2026



6.1 Organisatie (-ontwikkeling): eigenaarschap uitvoeringsorganisatie

Al in 2023 is het inzicht ontstaan en gegroeid dat het zwaartepunt van het eigenaarschap van de informatievoorziening zou moeten opschuiven richting de Business. In een ontwikkellijn die doorloopt tot 2026 worden de daarvoor noodzakelijke stappen gezet:

- Portfolio management waarmee we de IV-middelen doelmatig aanwenden.
- Inrichten Domein Organisatie en domein gericht ontwikkelen waarmee we kennis bundelen en waarmee we de IV slagvaardiger kunnen inzetten. Dit is ook een instrument om minder kwetsbaar te worden voor het huidige *Key Person Risk*.
- Allocatie middelen waarmee we op basis van de organisatie uitdagingen die zijn samengevat in de IMG-portfolio op de gewenste wijze teams en andere middelen toekennen daar waar deze het meest bijdragen aan de doelen van het IMG.
- Operationaliseren kennismanagement, waarmee we een instrumentarium aanreiken voor de organisatie om te kunnen omgaan met een groter mandaat in de MDT's, en waarmee we in de basis een voorziening treffen om te leren van de uitvoering. Merk op dat het wenselijk is de business ook een agenda voor leer- en innovatie-vermogen ontwikkelt zodat een goede dialoog tot stand komt en co-creatie op dit punt mogelijk wordt.

De ontwikkeling van ICT/IV volgens de beschreven actielijnen heeft gevolgen voor de personele bezetting van de organisatie: we moeten ons heroriënteren op de juiste bezetting op de juiste plek. Om dit duurzaam in te vullen is niet alleen de relatie met DICTU punt van aandacht, maar zal naar de toekomst toe ook breder gekeken moeten worden naar de interne en externe sourcing, bijvoorbeeld met Strategische Personeelsplanning (SPP).

6.2 Transformatie uitvoeringsprocessen

Met afhandeling Op Maat en Afhandeling Nieuwe Stijl is een beweging in gang gezet die IMG brengt van een particuliere (ICT-) oplossing per individuele regeling naar een generiek faciliteren van invoeren, uitbreiden en wijzigen van uitvoeringsprocessen. Hiervoor is in 2023 een belangrijke stap gezet naar het maken van passende proces-, systeem-, en gegevensarchitectuur ('concernarchitectuur') die zich leent voor een modulaire implementatie per domein. De eerste vruchten daarvan zijn reeds geplukt.

Deze beweging is een belangrijke stap in de verdere professionalisering van IMG, en onmisbaar om wildgroei van processen, systemen en gegevens en de navenant toenemende beheerinspanning en -kosten om te buigen. Naast de forse inhoudelijke inspanning om te komen tot een concernarchitectuur wordt eveneens een veranderkundige inspanning verwacht van alle betrokkenen om met de nieuwe systematiek te leren werken (adoptie). Immers het voordeel van de 'oude' ad-hoc werkwijze is een aanzienlijke inrichtingsvrijheid, die met werken onder architectuur moet worden vervangen door te leren werken met de proces- en gegevens bouwblokken van Regeling Nieuwe Stijl.

Het ordenen in domeinen betreft:

- De kennis en vaardigheden die nodig zijn om de informatievoorziening te ontwikkelen;
- De aanpak die nodig is om de gegevens op orde te brengen;



- Het eigenaarschap/functionaliiteit van de applicaties.

Elk domein/kennisgebied kent daarbij zijn eigen focus:

- *Intake / Klant*: focus op klantinteractie en inwinnen van gegevens. Eigenaar van klantgegevens. Eigenaar van MijnDossier van Rijkszaak. Eigenaar van het Intake proces en planning. Eigenaar van alle klantcontact processen in de eerste lijn (tweede lijn ligt bij de CM/Herstel en Forfaitair en derde lijn ligt bij de specialisten in de afdelingen/teams).
- *Causaal Maatwerk*: focus op schadeopname en -beoordeling. Eigenaar van schadegegevens. Eigenaar van het Causaal Maatwerkprocesdeel dat in Rijkszaak zit. Eigenaar van opname proces en beoordelingsproces in Rijkszaak.
- *Forfaitair*: focus op het gegevens-gestuurd afhandelen van schade zoals forfaitaire regelingen en alle soorten van Correcties & Compensaties. Eigenaar van het schadeobject. Eigenaar van CRI, RRI en GIS.
- *Herstel*: Focus op een juiste bouwkundige beoordeling van herstelmaatregelen die ten grondslag liggen aan zowel daadwerkelijk herstel (Duurzaam Herstel, HIN en HEA) als ook ten grondslag liggen aan de vergoeding van Causaal Maatwerk. Focus op het daadwerkelijk (laten) herstellen door aannemers of eigenaren, inclusief de betaling/bevoorschotting van de facturen van aannemers. Eigenaar van het aannemers-portaal in Rijkszaak. Eigenaar van het causaal maatwerk procesdeel dat in de deskundigen tool zit. Eigenaar van de herstellmethodieken en voorspellende methodieken voor herstel. In dit domein valt ook het beoordelen en afhandelen van Acut Onveilige Situaties.
- *Bezwaar*: Focus op besluit en consistentie en gevolgen voor en afhandeling van bezwaar en beroep. Eigenaar van besluit en de navolgbaarheid van de beleidslijn per besluit (grondslag).
- *Betalen*: Focus op 'in-control' en juistheid van betalingen. Focus op volledigheid en betrouwbare betaalprocessen. Eigenaar van de koppelingen met financiële administratie (RVO).

De opbrengst van deze beweging voor IMG bestaat uit een verhoogde wendbaarheid en aanpasbaarheid van uitvoeringsprocessen met behoud van de robuustheid van het proces en de integriteit van de uitkomst.

6.3 Datagedreven werken

Aan de basis van het datagedreven werken staat de invoering van de nieuwe data-architectuur. Deze is noodzakelijk om processen onder architectuur te kunnen ontwerpen. Denk hierbij aan het hanteren van een uniform IMG-gegevensmodel voor zowel de business als de informatievoorziening. Dat vraagt zowel governance op het datamodel (aan de zijde van IV) als governance op de kerngegevens (aan de zijde van de Business). Architectuur zal zichtbaar worden als domeingerichte data-architectuur en domeingerichte procesarchitectuur.

Datagedreven werken en sturen gaat bijdragen aan de ambitie van IMG om een persoonlijke, proactieve, klantgerichte en efficiënte dienst te leveren aan de verschillende stakeholders (Burger Regiemodel). De ontwikkeling van het Centraal Register IMG (CRI) en het Referentie Register IMG (RRI) zijn hier samen met het reeds deels operationele Geografisch Informatie Systeem (GIS) belangrijke onderdelen van.