

Verbeterplan naar aanleiding van de audit ODRA

Proceseigenaren: Jojanneke van der Molen en Melanie Hutting;

besproken week 17, aanleverdatum week 23

Prior.	Aanbeveling	Actie (concrete acties die leiden tot het opvolgen van de aanbeveling)	Wie (Per actie naam verant. medewerker)	Planning (per actie datum van verwachte realisatie)
ADVIES				
1	Borg het advies op de rol van eigenaar en blijf participeren in intergemeentelijke overleggen, zodat de gemeente Renkum actief invloed kan blijven uitoefenen op de bedrijfsvoering van ODRA.	- Wethouder neemt plaats in het DB, hierdoor krijgt de regisseur de beschikking over de agenda/stukken van het DB.	MT/bestuurder - Melanie	Op 5 juli 2018 heeft het AB plaatsgevonden. In dit AB is besloten dat de wethouder van Renkum voorzitter is van het AB en DB.
2	Organiseer het ambtelijk advies in relatie tot de bestuurlijke rollen (eigenaar en opdrachtgever). Houd het overzicht actueel over welke onderwerpen voor welke rol van belang zijn en welke competenties en expertise hiervoor nodig zijn. Zorg ervoor dat er geen hiaat of overlap in het advies ontstaat. Ga na wat de behoefte van het hele college is aan strategisch advies op dit terrein	- Inventariseer de rollen - Inventariseer behoefte/verwachtingen - Hoe in te vullen Visie ←---	- Melanie + MT/Staf	Voor 1 september 2018
3	Versterk het advies aan de opdrachtgever over de onderwerpen die in die rol van belang zijn. Houd rekening met de wensen van de opdrachtgever over de kwaliteit en tijdigheid van het advies. Continueer het recent ingevoerde overleg tussen de regisseur en opdrachtgever en evalueer dat over een aantal maanden.	- Versterken van het advies door hierbij (indien nodig) financiële, juridische, of andere adviseurs te betrekken. - Voortzetten van de regiekamer, een afstemmingsoverleg tussen medewerkers van de gemeente Renkum en medewerkers van de ODRA. - Bijpraten over politiekgevoelige zaken door de coördinator HH- bouw van de ODRA met de wethouder.	Melanie	Wordt al gedaan en blijft doorlopen. Vanaf 01-08-18
REGIEVOERING OP PROCESSEN DIE AFSTEMMING MET ODRA VEREISEN				
1	Actualiseer de beschrijving van alle "vraagafhankelijk werkprocessen", inclusief de procesverantwoordelijken en de actoren. Een actuele beschrijving van de processen is altijd belangrijk; bij een knip is die noodzakelijk. Zorg voor: zo min mogelijke stappen, duidelijke afspraken over wie wat doet, voldoende formatie/expertise/competentie en directe communicatie tussen de betrokken medewerkers van de twee organisaties. Stel een werkprotocol/overdrachtsdocument ODRA op voor nieuwe medewerkers (ook van het Servicepunt)	- Algemeen format beschrijven van werkprocessen - Actualisering 18 werkprocessen	- Jacky -> KAP - Proceseigenaren ^ - Coördinator: Melanie	Start uiterlijk 01-09-18 afgerond 30-11-18 Start, na afronding van het werkprogramma 2019
2	Beschrijf de functies van regisseur, adviseur en netwerker, inclusief competenties, expertise en benodigde formatie	- Gesprek aangaan met regisseurs GR-en waarvan we mede-eigenaar zijn - Formaliseren via P&O	Melanie, Sjoerd, Leon, MT, Bestuur, P&O	31-12-18

Prior.	Aanbeveling	Actie (concrete acties die leiden tot het opvolgen van de aanbeveling)	Wie (Per actie naam verant. medewerker)	Planning (per actie datum van verwachte realisatie)
3	Optimaliseer de interne regievoering door: a. het verder vormgeven aan het Regiekamer overleg. b. afspraken maken en communiceren over informatie-uitwisseling, bewaking en escalatie m.b.t. de processen.	a. Continu ontwikkelen naar eigen model door minimaal 2x per jaar te evalueren b. Protocol opstellen, met betrekking tot de escalatie.	a. Leden Regiekamer b. Melanie	31-12-18 30-09-18
4	Breng in kaart het grijs gebied op het terrein van de APV-taken en los dit op. We zien twee alternatieven: borg voldoende formatie en expertise binnen de gemeente Renkum of maak aanvullende afspraken met ODRA hierover.	- 1. Beschrijf 'grijze' gebied - 2. Afhankelijk van uitkomst bepalen waar beleggen	Melanie/Michiel Melanie	1 Voor 01-08-18 2 start 01-09-18
5	Geef blijvende aandacht aan persoonlijke kennismaking, directe contacten en ontmoeting tussen gemeentelijke medewerkers en medewerkers van ODRA. Dit draagt bij aan collegialiteit en aan procesuitvoering.	- Voortzetten Regiekamer - (Twee) medewerkers van de ODRA komen 1 dag per week in Renkum werken.	Melanie	Doorlopend Is geregeld, waarschijnlijke ingangsdatum 25-06-18
6	Maak afspraken met ODRA over het tijdige signaleren en bespreken van politiek gevoelige onderwerpen.	- Zie punt 3 "Advies".		
7	Onderzoek nader de knelpunten m.b.t. het statisch (historisch) archief en de aansluiting met het dynamische archief met ODRA. De verantwoordelijkheid voor het statisch archief ligt nu bij De Connectie. De gemeente Renkum dient ervoor te zorgen dat De Connectie en ODRA hier de nodige aandacht aan geven.	- Proces opstarten met beide partijen.	Melanie	Eerste afspraak voor 01-10-2018
8	Verbeter de aansluiting van de gemeentelijke website op die van ODRA.	- Overleg met ODRA en betrokken medewerkers van Renkum organiseren	Melanie, Sandra en Sherwin Zandwijken (ODRA)	Is opgepakt afronden voor 30-11-18
9	Blijf structureel aandacht geven aan informatieoverdracht over leges.	- Maandelijks de aansluiting van de leges controleren. - Jaarlijks de nieuwe legesverordening doorgeven aan de ODRA	Financiële administratie Melanie	Doorlopend/afgerond.
REGIEVOERING OP DIENSTVERLENING ODRA				
1	Ontwikkel een visie op (output)financiering én op de kwaliteit van de dienstverlening (vooral over klanttevredenheid, afhandeling binnen de wettelijke termijn, vergunningverlening van rechtswege). Betrek het college en het MT in deze discussie.	- Gezamenlijk oppakken met andere gemeenten en ODRA. - Hiervoor deelnemen in werkgroepen - Klachten van inwoners en medewerkers bespreken met de ODRA en verbetermogelijkheden bespreken.	Melanie/Karin	Traject outputfinanciering loopt. Afronding afhankelijk van besluitvorming is het AB. Verwacht eind 2018/begin 2019.

Prior.	Aanbeveling	Actie (concrete acties die leiden tot het opvolgen van de aanbeveling)	Wie (Per actie naam verant. medewerker)	Planning (per actie datum van verwachte realisatie)
				Verbeteren kwaliteit doorlopend.
2	Versterk de ingezette acties: blijf de uitvoering van het werkprogramma kritisch monitoren en bespreken met de accountmanager; zet het overleg met bouwpartners door.	<ul style="list-style-type: none"> - DVO updaten, vanuit het Gelders Stelsel loopt hiervoor een traject. - 3-wekelijks overleg met accountmanager ODRA - Regelmatig overleg met bouwpartners 	Melanie/Michiel/ODRA Melanie	Afhankelijk van planning ODRA Doorlopend.
3	Zet in om alle aanvragen binnen de wettelijke termijn van 8 weken te verlenen.	<ul style="list-style-type: none"> - Verbeteren van de bestaande afspraken in verband met advisering. - Voortgang hiervan monitoren in de regiekamer (flitsvergunning). - Management informatie bespreken in de regiekamer. 	Gegevens aanleveren door ODRA	Start 01-08-18 Doorlopend.
4	Maak afspraken met ODRA over de wijze van verantwoording: op hoofdlijnen voor het bestuur en op productniveau voor de regisseur.	<ul style="list-style-type: none"> - In overleg met ODRA en partners kijken welke managementinformatie de ODRA kan leveren. - Continue blijven verbeteren van de bestaande afspraken en daar uitvoering aan geven. 		Is al opgepakt. Doorlopend.