

Aanbiedingsbrief

aan: Algemeen Bestuur RUD Utrecht
van: Dagelijks Bestuur
steller: Michiel Zwaan
onderwerp: AP03.1a_DVH, model-DVO en PDC
t.b.v.: Algemeen Bestuur d.d. 3-12-2015
bijlage: b. Dienstverleningshandvest 2017 (DVH)
c. Model Dienstverleningsovereenkomst (DVO)
d. Producten- en Dienstencatalogus (PDC)

Status

- ter kennisneming
 - ter (oriëntatie) bespreking
 - ter besluitvorming
-

Samenvatting

De afgelopen maanden is er door een werkgroep bestaande uit regievoerders en medewerkers van de RUD gewerkt aan het dienstverleningshandvest (DVH), de model-dienstverleningsovereenkomst (DVO) en de Producten- en Dienstencatalogus (PDC). Deze producten zijn diverse malen in het RVO besproken. Daarnaast is er door Norbert de Blaay (KokxDeVoogd), opsteller van de oorspronkelijke regelingen, een juridische check uitgevoerd op de DVH en DVO.

In de bijlage zijn de definitieve DVH en DVO opgenomen, alsmede de huidige versie van de PDC. De DVH en model-DVO worden ter vaststelling aan het Algemeen Bestuur voorgelegd. Daarnaast zijn de gesprekken over de individuele DVO's inmiddels ook gestart. In de toelichting wordt het verdere proces uitgewerkt.

Voorstel

De leden van het Algemeen Bestuur worden gevraagd:

1. de DVH vast te stellen;
 2. De model-DVO vast te stellen;
 3. kennis te nemen van de PDC en het proces waarmee dit levende document verder ontwikkelt.
-

Toelichting

Vanaf 2017 wordt er met een productbegroting gewerkt en wordt de bijdrage van de deelnemers zoveel mogelijk gerelateerd aan de afname van producten. In de aanloop naar het vaststellen van de productbegroting moeten er nog een aantal zaken worden geregeld

Met name de processen rondom de PDC en het herijken van de DVO's vragen nog om input van de regievoerders/opdrachtgevers. Het conceptformat voor de DVO is klaar, maar de bijlage met de uitwerking van het takenpakket zal nog moeten worden uitgewerkt per individuele opdrachtgever. Daarover is in het voortraject naar vaststelling in AB uiteraard overleg nodig tussen RUD en opdrachtgever, zoveel mogelijk op het niveau van de accounthouder en waar nodig ook op bestuurlijk niveau. Deze gesprekken zijn gestart met een eerste inventarisatie op hoofdlijnen over de vraag of er bij opdrachtgevers de wens is om het takenpakket aan te passen (combinatie met Q3-gesprek).

Dit gesprek krijgt begin 2016 een vervolg, wanneer er meer inzicht is over de afname van producten en de bijbehorende kentallen van de PDC. De regievoerders worden via de werkgroep uniformering/dvo betrokken bij eventuele knelpunten.

Afhankelijk van de voortgang van de tweede gespreksronde en de behoefte, wordt er met een aantal opdrachtgevers nog een derde of vierde maal gesproken over de DVO 2017. De doelstelling is om voor het AB

van maart overeenstemming te krijgen tussen RUD en alle opdrachtgevers over de individuele DVO's. De PDC wordt u definitief ter vaststelling aangeboden in de AB vergadering van maart 2016.

De PDC is een levend document. Dit heeft een tweetal redenen:

1. De RUD werkt in het project PDC & Uniformering hard aan de verdere detaillering van producten en het optimaliseren van de dienstverlening. Werkprocessen worden geüniformeerd om te komen tot een efficiënte standaard werkwijze;
2. De vraag van opdrachtgevers is in ontwikkeling. Was in eerste instantie de focus op de basistaken, nu is voorzichtig aan de vraag aan het ontstaan naar toekomstige producten gericht op advisering en ontzorgen;

De huidige versie van de PDC wordt gebruikt als startpunt voor de interne uniformering van RUD Utrecht werkprocessen en de discussie met opdrachtgevers. Uitkomsten daarvan zullen in 2016 worden verzameld en worden voorgedragen om te worden verwerkt. Hierbij moet worden gedacht aan:

- Producten en diensten zullen aangescherpt worden en in meer detail en met een betere afbakening gedefinieerd beschreven worden;
- Producten en diensten worden eenduidiger gegroepeerd;
- Kentallen zullen worden toegekend aan deze individuele producten en diensten dmv expert judgement en ervaringscijfers. Aan één product kunnen verschillende kentallen worden toegekend als er sprake is van bijvoorbeeld verschillen tussen uitgebreide en beperkte procedures of verschillen in complexiteit;

Planning DVH/DVO/PDC	Q2 2015					Q4 2015								Q1 2016																
	sep				okt				nov				dec				jan			feb			mrt							
	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Uitwerking DVH/DVO met regievoerders juli - november																														
Ronde PDC langs aantal deelnemers																														
Werkgroep DVO/Uniformering week 44: afronden concept DVO/DVH																														
1e gespreksronde individuele DVO's wk 46-49: combi met Q3 gesprek																														
AB 3 december: algemene regelingen vaststellen onder voorbehoud																														
Werkgroep DVO: uitwerken generieke knelpunten																														
2e en eventueel 3e gespreksronde individuele DVO's																														
28 februari: deadline overeenstemming RUD-opdrachtgevers over DVO																														
AB maart: PDC vaststellen																														
Monitoren: terugkoppeling via bestuursrapportage																														