

Huidige werkwijze binnen de Drechtsteden

Binnen de regio Drechtsteden maken momenteel **zeven gemeenten** gebruik van de oplossing voor het ontvangen en begeleiden van bezoekers aan gemeentelijke balies. Deze gemeenten zijn:

DD-gemeenten (DD staat voor Dienstverlening Drechtsteden, een cluster binnen de gemeente Dordrecht die de dienstverlening verzorgt voor verschillende gemeenten in de Drechtsteden, o.a. voor burgerzaken, alsmede telefonie voor de hele gemeente):

- Alblasterdam
- Dordrecht
- Hendrik-Ido-Ambacht
- Sliedrecht

Overige Drechtsteden gemeenten:

- Hardinxveld-Giessendam
- Papendrecht
- Zwijndrecht

De Sociale Dienst Drechtsteden maakt gebruik van haar eigen afsprakensysteem.

De inrichting van het systeem is op dit moment als volgt:

- **De DD-gemeenten** maken gebruik van **één gedeelde omgeving** binnen de oplossing. Deze omgeving is gezamenlijk ingericht en wordt centraal beheerd. Dit biedt voordelen op het gebied van uniformiteit, beheer en kostenbesparing.
- **De drie overige gemeenten** hebben elk een **eigen, afzonderlijke omgeving**. Deze omgevingen zijn los van elkaar ingericht en worden afzonderlijk beheerd. Dit geeft deze gemeenten meer autonomie in de inrichting en het gebruik van het systeem.
- Het KCC Drechtsteden ondersteunt de 4 DD-gemeenten + Zwijndrecht. De overige 2 gemeenten hebben hun eigen KCC. De KCC-medewerkers hebben hierdoor 2 oplossingen waarin ze werken.
- Het functioneel beheer voor de DD-gemeenten wordt door 1 afdeling gedaan, de overige 3 gemeenten hebben hun eigen functioneel beheerder in dienst.
- Binnen deze situatie heeft iedere gemeente haar eigen modules. De gemeente Zwijndrecht maakt gebruik van personeelsplanning. Hardinxveld-Giessendam maken alleen gebruik van de afsprakenmodule.

Deze hybride structuur is historisch gegroeid en sluit aan bij de verschillende samenwerkingsvormen binnen de regio. Medewerkers werken binnen hun eigen gemeentelijke omgeving, en er is op dit moment **beperkte toegang tot meerdere omgevingen** voor individuele gebruikers.

De klantgeleidingssystemen worden gebruikt voor onder andere:

- Het plannen en beheren van afspraken;
- Het registreren van bezoekers;
- Het aansturen van kiosken en wachtrijsystemen;
- Het genereren van rapportages en managementinformatie.

Huidige situatie per organisatie

Organisatie	Afspraken maken en beheren	Aanmelden, verwijzen en afhandelen afspraak	Personeelsplanning	Zakelijke bezoeker	Zuil	Narrowcasting	Wachtruimte schermen
Alblasserdam	Ja	Ja	Nee	Nee	1	Ja	1
Dordrecht	Ja	Ja	Nee	Nee	2	Ja	2
Hardinxveld-Giessendam	Ja	Nee	Nee	Nee	0	Ja	0
Hendrik-Ido-Ambacht	Ja	Ja	Nee	Nee	1	Ja	1
Papendrecht	Ja	Ja	Nee	Nee	1	Ja	1
Sliedrecht	Ja	Ja	Nee	Nee	0	Ja	1
Zwijndrecht	Ja	Ja	Ja	Nee	1	Ja	2

Hieronder ook een overzicht van de gewenste situatie* per organisatie.

Nieuwe situatie:

- De Sociale Dienst Drechtsteden komt erbij.

Aandachtspunt: De Sociale Dienst Drechtsteden en gemeente Dordrecht willen op een andere manier gaan werken in het Dordthuis. De overige 3 DD-gemeenten blijven voorlopig op de huidige manier werken. Hetzelfde geldt voor de overige 3 gemeenten.

Gewenste situatie per organisatie bij oplevering

Organisatie	Afspraken maken en beheren	Aanmelden, verwijzen en afhandelen afspraak	Personeels-planning	Zakelijke bezoeker	Reserveren locatie externen	Zuil	Narrowcasting	Wachtruimte schermen
Alblasserdam	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee	0	Ja	1
Dordthuis (Dordrecht en Sociale Dienst Drechtsteden)	Ja	Ja	Nee	Ja (optioneel)	Ja	5	Nee (valt onder een andere aanbesteding)	Nee (valt onder een andere aanbesteding)
Hardinxveld-Giessendam	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee	0	Ja	0
Hendrik-Ido-Ambacht	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee	1	Ja	1
Papendrecht	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee	1	Ja	1
Sliedrecht	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee	0	Ja	1
Zwijndrecht	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee	1	Ja	2

*Het moet mogelijk zijn om na het afronden van het project de verschillende onderdelen uit en aan te zetten