



## Gemeente Enschede gebruikt Module Werkinstructies

*“Door Grip op zijn de werkinstructies beter georganiseerd.”*

Enschede heeft zich sinds de tweede helft van de vorige eeuw ontwikkeld van textielstad tot een gemeente met een breed aanbod aan goederen en diensten. Met de Universiteit van Twente, de Grolschfabriek, Medisch Spectrum Twente en de Apollo Vredestein bandenfabriek trekt de stad veel verschillende mensen. Samen met de omliggende dorpen telt de stad zo'n 158.000 inwoners. Ongeveer 10% van de Enschedeërs maakt gebruik van de Wmo. Daarom schafte de gemeente in 2016 Grip op Wmo aan.

Procesmanager Ilona Goselink begeleidt interne projecten en processen binnen de gemeente. Toen Grip op Wmo werd aangeschaft, was het haar verantwoordelijkheid als projectleider om alle informatie vanuit het oude systeem geactualiseerd in Grip op te krijgen en te zorgen dat medewerkers werden geïnstrueerd. Ze vertelt: “Voor de komst van Grip op Wmo hadden we een eigengemaakt systeem, waarin we onze beleidsinstructies en werkinstructies hadden neergezet. Het systeem had een eenvoudige zoekfunctie, maar geen versiebeheer en geen koppelingen. Het was eigenlijk een database met alle stukken kriskras door elkaar. Hierover waren we niet helemaal tevreden. Een andere afdeling van de gemeente gebruikte in die tijd wel al Grip op Participatiewet met daarin hun beleid en werkinstructies. Voor de Wmo hadden we een eenvoudig abonnement met alleen de leesfunctie van Grip op Wmo. Een aantal beleidsmensen haalde daar het landelijke beleid en de jurisprudentie uit. Toen de leesfunctie van Grip op ophield te bestaan stonden we voor de keuze: of alles in Grip op, dus inclusief lokaal beleid en werkinstructies, of helemaal

niet meer. De beleidsmensen wilden het graag blijven gebruiken. Dus hebben we besloten afscheid te nemen van het oude systeem, de slag te maken naar Grip op Wmo en daarin ook meteen het beleid en de werkinstructies te zetten. Vandaar dat we direct ook de module werkinstructies hebben aangeschaft.”

### Handelingsinstructies en beleidsinterpretaties

Goselink vormde een projectgroep, die bestond uit mensen van alle betrokken afdelingen en een kwaliteitsmedewerker. Goselink: “Bij bestaande werkgroepen hebben we alle stukken uit het oude systeem neergelegd met de vraag die te actualiseren. Wat moet aangepast, wat kan weg? Er waren veel kleine werkinstructies die konden worden geclusterd. De geactualiseerde stukken kwamen bij de projectgroep terecht. De beleidsregels die formeel waren vastgesteld door de college en gemeenteraad konden zo in Grip op worden gezet, maar we zagen dat er op het niveau werkinstructies grote verschillen waren. Soms was een instructie op het niveau van toepassing van het beleid, maar soms ook heel praktisch op welke knop je moet ▶

**Schulinck**

Actuele kennis. Helder inzicht.

drukken als je een bepaalde handeling wilt uitvoeren. Vanuit de back office kwamen veel echte handelingsinstructies, vanuit de consultants meer beleidsinterpretaties.”

***“Vanuit de back office kwamen veel echte handelingsinstructies, vanuit de consultants meer beleidsinterpretaties.”***

#### Actualiseren of herschrijven

De grootste zoektocht voor de projectgroep werd: wat komt er in Grip op en wat niet? “Onderling hebben we die vraagstukken bediscussieerd en met elkaar beslissingen genomen,” vertelt Goselink. “Eigenlijk zou bijna alles moeten worden herschreven, maar dat kost zoveel tijd dat we vonden dat we dat de mensen niet konden aandoen. Daarom hebben we besloten het eerst vooral te actualiseren en Grip op te vullen. Dat hebben we zelf gedaan, dus niet via Schulinck. Het grootste verschil zit erin dat de instructies die nu in Grip op Wmo komen, geen inleiding meer hoeven te hebben over landelijk beleid, want dat landelijke beleid staat ook in Grip op Wmo. Elk jaar krijgen alle (beleids) medewerkers een lijst met stukken waarvan zij moeten beoordelen of ze moeten worden geactualiseerd en dan gaan we ook beginnen met het herschrijven. Het Wmo beleid van Enschede verandert niet heel vaak. Wat wel regelmatig wijzigt zijn de werkinstructies. Soms heb je net weer een andere zienswijze. Daarin zitten dus de meeste mutaties.”

#### Andere manier van werken

Bij de gemeente Enschede werken tussen de 80 en de 100 mensen met Grip op Wmo: consultants, back office medewerkers, beleidsmedewerkers en juristen. Al deze medewerkers zijn ook geautoriseerd voor Grip op Jeugd en Grip op Participatiewet. Om Grip op Wmo onder de aandacht te brengen werden er instructiemomenten georganiseerd, waarbij mensen in groepjes uitleg kregen. “We hebben de verschillen uitgelegd tussen het oude en het nieuwe systeem en ze toen vooral aan het werk gezet met zoekopdrachten,” zegt Goselink. “Het systeem is niet ingewikkeld, mensen moesten alleen even leren dat ze niet meer op de titel van het stuk moesten zoeken maar op zoekterm. In het begin werd er nog wel eens op het systeem gemopperd. We hebben toen ambassadeurs ingezet op de

afdelingen en vanuit de projectgroep schoven we aan bij werkoverleggen. Nog wat later hebben we een enquête gehouden. Daaruit bleek dat de mensen tevreden waren over Grip op, maar dat sommigen eigenlijk liever een collega raadplegen dan een systeem. Dat willen we niet: als die collega verouderde informatie geeft, zijn de besluiten niet altijd volgens de richtlijnen. Het vergt een andere manier van werken om de snel veranderende informatie bij te houden.”

#### Ondersteuning

“Vooral in het begin hebben we veel ondersteuning gehad van Schulinck,” zegt Goselink. “We zijn met een aantal gemeenten naar een gebruikersoverleg van Schulinck geweest waar we hebben nagedacht over eventuele verbeteringen. Er zijn ook mensen van Schulinck bij onze projectgroep op bezoek geweest. Dat ging heel voortvarend. De opvolging leek even te stagneren, maar werd snel weer opgepakt. Als alles goed draait wordt het contact natuurlijk altijd wat minder. We maken nog wel gebruik van de helpdesk. De ICT helpdesk hebben we eigenlijk niet meer nodig, de inhoudelijke helpdesk leggen we nog wel vragen voor. Wat ik leuk vind is dat je als gemeente kunt zien wat voor vragen er door je collega’s aan de Schulinck worden gesteld. Daar kunnen we op inspringen.”

***“Wat ik leuk vind is dat je als gemeente kunt zien wat voor vragen er door je collega’s aan de Schulinck worden gesteld.”***

#### Sparren met Schulinck

Goselink ziet een ontwikkeling dat de domeinen naar elkaar toe groeien. “Wat nog wel handig zou zijn, is als er een overkoepelende zoekfunctie komt, zodat je in al die wetten/modules tegelijk kunt zoeken,” zegt ze. “Dat hebben we ook bij Schulinck neergelegd. Verder zijn we vooral aan het zoeken hoe we onze mensen het beste informeren. We werken met veel verschillende systemen: Grip op, Innovation Treen, Intranet, Outlook, Skype voor Business, Werkwijzer... Hierdoor merken we dat het lastig is om elkaar goed te informeren. Wanneer gebruik je nu welk systeem en waarvoor? Is een chatfunctie in Grip op een idee? Of koppelingen tussen de verschillende systemen? We gaan nog eens sparren met Schulinck!” ■

