

Kritische Bedrijfsprocessen

Overzicht

Kernthema - Dienstverlening

Bereikbaar zijn voor het indienen van aanvragen

UITVAL - De tolerantie van uitval bedraagt maximaal **72 uur**.

RISICO - Een sterke **afhankelijkheid** van de RID, de Snelbalie en de **bereikbaarheid** van het RDWI-kantoor in Zeist.

WAARBORGING - Men kan op **drie**, van elkaar losstaande, **manieren** een aanvraag indienen - via de Snelbalie, per telefoon en via de formulierenbrigade. De telefonistenploeg kan **thuis** werken en er zijn **uitwijklocaties** aangewezen op de gemeentekantoren in Zeist en in Wijk bij Duurstede.

Bereikbaar zijn voor contact met inwoners

UITVAL - Er wordt **geen** tolerantie van uitval geduld.

RISICO - Het **wegvallen van de communicatielijn** naar inwoners kan tot chaos leiden.

WAARBORGING - De telefonistenploeg kan **thuis** werken en **extra bemand** worden, werknemers kunnen **vanuit huis** hun mailbox bijhouden, er zijn **uitwijklocaties** aangewezen op de gemeentekantoren in Zeist en in Wijk bij Duurstede, en inwoners kunnen **papieren post** opgestuurd krijgen ter communicatie.

Kernthema - Betalingsverkeer

Uitbetalen van de bijstandsuitkeringen

UITVAL - Er wordt **geen** tolerantie van uitval geduld.

RISICO - **Strakke deadlines** bij de uitkeringsrun en een **te sterke afhankelijkheid** van de Suite-applicatie.

WAARBORGING - De maandrun is, onder andere door de **ruime 'verzameltijd'** en de **veegrans**, goed bestand tegen een verstoring. Bij de uitkeringsrun is de RDWI te afhankelijk van de Suite-applicatie - zij kan **niet zelf SEPA-bestanden aanmaken** indien nodig. Ondanks dat het wel mogelijk is om **handmatig betalingen** te doen, is er geen overzicht beschikbaar waarin de juiste gegevens hiervoor verwerkt staan.

Uitbetalen van de bijzondere bijstandsuitkeringen

UITVAL - Bij structurele kosten wordt er **geen** tolerantie van uitval geduld. Bij incidentele kosten bedraagt de tolerantie van uitval maximaal **48 uur**.

RISICO - **Strakke deadlines** bij de uitkeringsrun en een **te sterke afhankelijkheid** van de Suite-applicatie.

WAARBORING - De maandrun is, onder andere door de **ruime 'verzameltijd'** en de **veegruns**, goed bestand tegen een verstoring. Bij de uitkeringsrun is de RDWI te afhankelijk van de Suite-applicatie - zij kan **niet zelf SEPA-bestanden aanmaken** indien nodig. Ondanks dat het wel mogelijk is om **handmatig betalingen** te doen, is er geen overzicht beschikbaar waarin de juiste gegevens hiervoor verwerkt staan. Wel is er de mogelijkheid om zelf contact op te nemen met **schuldeisers** om om uitstel van betaling te vragen - hier dienen de Regisseurs Inkomen dan over geïnstrueerd te worden.

Verstrekken van een broodnoodvoorschot

UITVAL - Er wordt **geen** tolerantie van uitval geduld.

RISICO - De **bereikbaarheid** van het RDWI-kantoor in Zeist.

WAARBORING - Er zijn **uitwijklocaties** aangewezen op de gemeentekantoren in Zeist en in Wijk bij Duurstede. Hier dient dan altijd een **Unitmanager** aanwezig te zijn én een kleine hoeveelheid **cash** voorradig te zijn.

Uitbetalen van de salarissen van de WSW'ers

UITVAL - Er wordt **geen** tolerantie van uitval geduld.

RISICO - **Strakke deadlines** bij het uitbetalen en een **te sterke afhankelijkheid** van de Biga Groep

WAARBORING - Doordat de RDWI zelf **geen administratie** omtrent de WSW'ers bijhoudt en het door de Biga Groep aangeleverde **SEPA-bestand** nodig heeft om de WSW'ers uit te betalen, kan zij de WSW'ers niet uit betalen zonder dezen. De RDWI kan de WSW'ers wel **enkelvoudig uitbetalen**, maar heeft geen administratie voorhanden waarop zij die uitbetaling kan baseren.

Uitbetalen van de vaste lasten en het leefgeld

UITVAL - Bij leefgeld wordt er **geen** tolerantie van uitval geduld. Bij vaste lasten bedraagt de tolerantie van uitval maximaal **48 uur**.

RISICO - Een **sterke afhankelijkheid** van de Stratech-applicatie.

WAARBORING - Bij een storing van de Stratech-applicatie kunnen Regisseurs Budgetbeheer via de **Rabobank** betalingen verrichten omtrent het leefgeld. Maar, doordat het overzicht en de gegevens hierover nog in de Stratech-omgeving staan, rust hier een **foutmarge** op. Ook is er de mogelijkheid om zelf contact op te nemen met **schuldeisers rondom de vaste lasten** om om uitstel van betaling te vragen - hier dienen de Regisseurs Budgetbeheer dan over geïnstrueerd te worden.

Uitbetalen van de salarissen van de eigen werknemers

UITVAL - De tolerantie van uitval bedraagt maximaal **72 uur**.

RISICO - Een **afhankelijkheid** van of het mutatiebestand in YouForce goed is bijgehouden én of Korento toegang heeft tot deze.

WAARBORING - Bij een storing van YouForce kan de HR-afdeling van de RDWI de salarisuitbetalingen van de vorige maand als **referentiekader** - afgezet tegen het **mutatiebestand** - toesturen naar Korento, die deze dan uitbetaalt. Bij een probleem bij Korento kan de RDWI zelf **handmatig** salarissen uitbetalen, omdat zij wel inzage heeft in de salarisstroken in YouForce. Beide varianten brengen wel veel administratief werk 'achteraf' met zich mee.