



## Ketenscope; slimmer samenwerken in gemeenten

Landelijke webcommunity voor en door gemeenten, in verbinding met andere platforms

Veel gemeenten zijn bezig met het vormgeven van ketensamenwerking. Soms zijn deze ketens al ver ontwikkeld, in andere gevallen zijn ze nog in het beginstadium. In enkele gemeenten wordt al gewerkt aan het verkrijgen van meer 'grip' op ketens door het organiseren van regie en beheer van ICT. Ongeacht reikwijdte en ontwikkelstadium worstelen alle gemeenten met identieke vraagstukken:

- het dynamische vraagstuk: wat is nu wel en wat is (nog) niet een keten?
- de rollen van partijen en het organiseren van bestuurlijk commitment
- de hiaten en overlap tussen diverse ketens en relatie met 'netwerken'
- afspraken over de inzet en capaciteit van (individuele) ketenpartners
- hoe ruimte te scheppen voor de betrokkenheid van professionals?
- hoe indicatoren op te stellen voor kwaliteit en sturing op processen?
- de betekenis van burgerparticipatie voor ketens, in relatie tot wijkaanpak
- hoe het beheer van (gemeenschappelijke) ICT-faciliteiten te organiseren?
- het vinden van slimmere manieren om dienstverlening te verbeteren
- financiering van keteninitiatieven, innovaties, ICT-faciliteiten, beheer etc.

Het resultaat in ketens wordt in hoge mate bepaald door het vertrouwen en de hechtheid van de samenwerking tussen ketenpartners, en daarnaast ook door samenwerking met andere ketens. Kennisuitwisseling en toegang krijgen tot de ervaringen en ideeën van andere partners zijn twee belangrijke pijlers voor samenwerking. Het verbinden van mensen is een sterke motor voor (betere) ketensamenwerking. Webcommunities zijn een dynamische vorm om kennisdelen en samenwerking te faciliteren. Dit kan binnen ketens, tussen ketens en netwerken binnen één gemeente en tussen gemeenten.

### Doel en doelgroep

De Ketenscope is een landelijke voorziening voor gemeenten die met ketensamenwerking bezig zijn. Via de Ketenscope hebben gemeenten een faciliteit die in- en overzicht biedt van diverse keteninitiatieven in de eigen gemeente, (nieuwe) persoonlijke verbindingen organiseert tussen ketenwerkers en landelijke netwerkvorming en kennisdelen stimuleert. Binnen de gemeente wordt de doelgroep gevormd door gemeentelijke ketenregisseurs en andere gemeentelijke professionals die in ketens en netwerken werken.

### Meerwaarde van Ketenscope

Nu organiseren gemeenten veelal fysieke bijeenkomsten voor specifieke ketens en/of de betrokken personen. Veel is daarbij afhankelijk van de aanwezigheid van de juiste gesprekspartners. De Ketenscope is een online netwerk en continue webomgeving die onafhankelijk van plaats en tijd beschikbaar is. De meerwaarde komt vooral tot uiting in een lokale kaart die inzichtelijk maakt welke ketens en netwerken in ontwikkeling zijn en wie hierbij betrokken zijn.





De Ketenscope heeft de volgende uitgangspunten:

- de idee- en kennisuitwisseling vindt plaats in een open landelijke webomgeving die continue beschikbaar is.
- elke deelnemende gemeente heeft in de webomgeving een eigen virtuele kamer die inzichtelijk maakt welke ketens en netwerken in de gemeente in ontwikkeling zijn en wie de contactpersonen zijn;
- elke gemeente heeft in de webomgeving een eigen forum dat onderdeel is van een gemeenschappelijk forum. In dit forum kunnen documenten worden uitgewisseld.
- de gemeente zorgt voor een facilitator binnen de gemeente die communitybuilding via de Ketenscope en netwerkvorming via fysieke bijeenkomsten mobiliseert en faciliteert. Deze persoon beschikt over een klein budget of andere faciliteiten om bijeenkomsten in de gemeente te organiseren
- de aanpak is zakelijk: gemeenten betalen eenmalig een entreebedrag (1.500 euro) en daarna abonnementskosten (2.500 euro per jaar). Het organiseren van kwaliteit en continuïteit worden hiermee gewaarborgd.
- er zijn relevante verbindingen naar andere landelijke platforms en netwerken die zich met (aspecten van) ketensamenwerking bezighouden. De Ketenscope is niet een op zichzelf staand instrument.

## Duur

Ketens, netwerken en webcommunities zijn volop in ontwikkeling. De verwachting is dat de komende jaren volop gewerkt wordt aan regionale informatieknooppunten waarbij ketens zich aansluiten. Tevens zijn landelijke informatieknooppunten in ontwikkeling. De Ketenscope houdt hiermee nadrukkelijk rekening, wil deze ontwikkeling zelfs faciliteren. Daarom is de Ketenscope in eerste instantie minimaal en maximaal twee jaar beschikbaar voor gemeenten. Na twee jaar wordt bekeken wat de meerwaarde van de Ketenscope is en of het beheer anderszins georganiseerd moet en kan worden.

## Initiatief

De Ketenscope is een initiatief van Ketens & Netwerken en de gemeente Rotterdam. Zij nodigen andere gemeenten van harte uit om aan de Ketenscope deel te nemen. Na de realisatie neemt Ketens & Netwerken het netwerkbeheer van de Ketenscope op zich. In de volgende bijlagen leest u meer over het onderliggende kennis- en het onderliggende organisatiemodel en de Service Level Agreement (SLA).

De initiatiefnemers zijn Riet van Loon (namens gemeente Rotterdam) en Anja van der Aa (namens Ketens & Netwerken). Voor meer informatie of een aanmeldingsformulier kunt u contact opnemen via [anjavanderaa@ketennetwerk.nl](mailto:anjavanderaa@ketennetwerk.nl) of 06-15094022.





## Bijlage 1: Kennismodel van Ketenscope

Hieronder staat het kennismodel van de Ketenscope.

### a Flexibel begrippenkader

Een keten is een verband tussen zelfstandige maar tegelijkertijd wederzijds afhankelijke processen, met als doel het bereiken van (betere) maatschappelijke doelstellingen (in de zin van concrete resultaten) van de keten als geheel. Het vertrekpunt van de keten is een maatschappelijke opgave, een integrale interventie voor een specifieke doelgroep, een life-event (actuele vragen rond gebeurtenissen in het leven van individuele burgers) of een procesoptimalisatie. Een keten is continu in ontwikkeling en beweging, afhankelijk van de centrale focus. Die focus verandert als de context verandert.

De Ketenscope is niet alleen bedoeld voor ketens die aan deze definitie voldoen. Zoals gezegd zijn veel ketens in ontwikkeling of soms noemen zij zich ook anders. Daarom richt de Ketenscope zich op ketens, netwerken, informatieknooppunten, wijkcommunities en alle andere benamingen voor samenwerkingsverbanden die zich bezighouden met het organiseren van integrale of slimmere dienstverlening met ICT in relatie tot het oplossen van maatschappelijke problemen.

### b Hoofdfunctie: virtuele kamer voor gemeente

**Ketenscope**

Alle gemeenten Over Ketenscope Meer weten?

Welkom op de pagina van Terblusserdam

**Sinapps**  
Ketenzorg Werk en Inkomens Terblusserdam  
2 personen actief op Ketenscope

**2 personen van Sinapps zijn in Ketenscope actief:**

- Anja van der Aa**  
Organisatie: Ketens & Netwerken Terblusserdam
- Riet van Loon**  
Organisatie: Stichting Ketens in Terblusserdam

**Nu op het forum**

Re: [Centrale Voorstel Topic] Stel jezelf voor!  
> Vandaag om 10:02:19 Door Sophie Fischer

Re: danken en doen  
> Gisteren om 21:49:33 Door Rolf Swens

Welke vraagstukken en thema's vind jij interessant?  
> Gisteren om 21:09:51 Door Riet van Loon

Re: [Centrale Voorstel Topic] Stel jezelf voor!  
> Vandaag om 10:02:19 Door Sophie Fischer

Re: danken en doen  
> Gisteren om 21:49:33 Door Rolf Swens

Welke vraagstukken en thema's vind jij interessant?  
> Gisteren om 21:09:51 Door Riet van Loon

Welke vraagstukken en thema's vind jij interessant?  
> Gisteren om 21:09:51 Door Riet van Loon

**Wat is Ketenscope?**

Via Ketenscope kunnen gemeenten op visuele wijze inzichtelijk maken welke ketens en netwerken in hun gemeente in ontwikkeling zijn en wisselen zij kennis, kansen, vragen en netwerkcontacten uit.

Ketenscope is een initiatief van Ketens & Netwerken





- De hoofdfunctionaliteit van de Ketenscope is een kamer voor gemeenten waarop staat:
- overzicht van alle ketens en netwerken waar in de gemeenten aan wordt gewerkt, met de namen van de contactpersonen.
  - per keten of netwerk is de volgende informatie transparant: werkgebied, doel, doelgroep(en), prestaties, (keten)partners, link naar website en de naam en contactgegevens van een centrale contactpersoon (veelal zal dat de ketenregisseur zijn).
  - de naam en contactgegevens van de facilitator binnen de gemeente.
  - laatste reacties op het gemeenschappelijke forum.

Deze functionaliteit is flexibel. De facilitator van de gemeente kan zelf ketens en netwerken aan de kamer toevoegen en verwijderen.

### c Gemeenschappelijke functionaliteiten

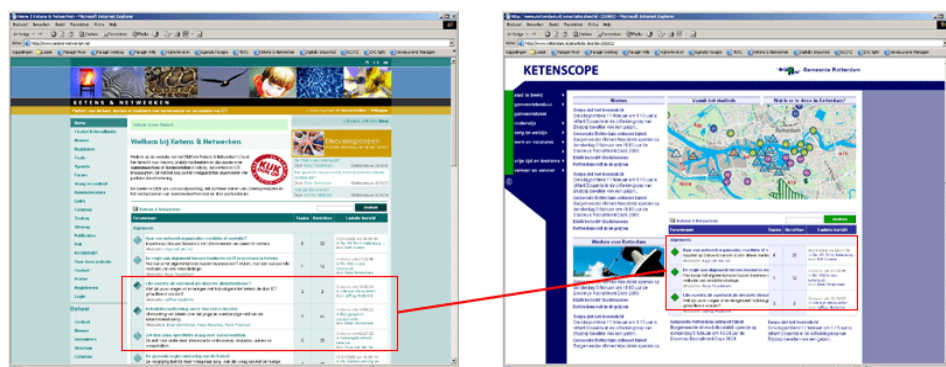
Voor overige functionaliteiten wordt aangesloten bij de beschikbare infrastructuur van Ketens & Netwerken:

#### Webgroepen op gemeenschappelijk forum

Elke gemeente heeft een eigen plek op een gemeenschappelijk forum. In dit eigen forum kunnen ideeën, vragen, methodieken, expertise, dilemma's en documenten in een of meer groepen worden uitgewisseld. Elke geregistreerde gebruiker heeft toegang tot het forum. Op het forum kunnen onder leiding van moderatoren discussies worden gevoerd. De gemeentelijke facilitator zorgt voor de aanwezigheid van moderatoren rond voor de gemeente relevante thema's of discussies of is zelf moderator. De facilitator kan, indien gewenst, een deel van het forum afsluiten voor een besloten groep.

#### Verbindingen met andere online platforms en netwerken

Tussen de Ketenscope en andere online platforms en kennisnetwerken worden actief verbindingen gelegd. Hieronder staat een schets van de verbinding tussen Ketens & Netwerken en een pagina van een gemeente, in dit geval Rotterdam.



#### Persoonlijk profiel voor gebruiker

Elke gebruiker van de Ketenscope kan een profiel aanmaken, inclusief foto. Via het profiel kan duidelijk worden gemaakt wie bij welke keten betrokken is. Het profiel is beperkt wat





betreft persoonlijke informatie. De Ketenscope wil geen social networksite zoals LinkedIn zijn of worden. De focus ligt op het in kaart brengen van levende ketens en netwerken en het leggen van verbindingen tussen ketenwerkers.

#### **d Professionaliseringsomgeving voor facilitator**

Integraal onderdeel van de Ketenscope is een fysieke leeromgeving voor gemeentelijke facilitatoren bestaande uit vier landelijke bijeenkomsten. Op deze bijeenkomsten wisselen zij kennis, instrumenten en formats uit over voor hen belangrijke en voor de Ketenscope relevante vragen, knelpunten of ontwikkelingen. Ook kan een beroep worden gedaan op de tools die zijn ontwikkeld door de Ketenalliantie.

#### **e Opstartpakket voor gemeente (optioneel)**

De professionaliseringsomgeving wil zoveel mogelijk bewerkstelligen dat een facilitator zelf binnen de gemeente aan de slag kan met het organiseren van verbindingen en interactie in de community. Het is denkbaar dat een gemeente of facilitator in het begin extra ondersteuning behoeft. Op verzoek van en in opdracht van de gemeente kan ook een zogenaamd opstartpakket worden ingekocht. Dit pakket bestaat uit:

- ontwerpessie: een bijeenkomst met ketenregisseurs om logo's/beeldmerken te ontwikkelen voor hun keten of netwerk. Deze logo's/beeldmerken worden in de community geplaatst met informatie over het werkgebied, het doel, doelgroep(en), prestaties, partners en een link naar een eventuele website.
- een of meer netwerkbijeenkomsten: ontmoetingen tussen ketenwerkers van diverse ketens en netwerken om kennis uit te wisselen over voor hen relevante thema's en om praktische en technische uitleg te krijgen over de Ketenscope.
- bijeenkomst met sleutelfiguren: een informele maar wel strategische ontmoeting met sleutelfiguren, opdrachtgevers en bestuurders waar knelpunten, vragen en behoeften uit de community worden vertaald naar een voor de gemeente relevante focus en/of vervolgactiviteit.

#### **f Detachering facilitator (optioneel)**

Ook is het mogelijk voor een gemeente om (tijdelijk) een facilitator in te huren via Ketens & Netwerken. Wij brengen u desgewenst graag in contact met personen die bekend en vertrouwd zijn met het ketendenken en het leggen van verbindingen in netwerken en via webcommunities.





## Bijlage 2: Organisatiemodel van Ketenscope

Hieronder staan de contouren van het onderliggende organisatiemodel.

### Opdrachtgeverschap, regie en beheer

De Ketenscope wordt opgezet in samenwerking met de gemeenten die als eerste partijen deelnemen en ontwikkelt zich verder als groeimodel. Er is een jaarlijkse bijeenkomst van en met vertegenwoordigers van de gemeentelijke opdrachtgevers en gebruikers voor evaluatie en doorontwikkeling. Gemeenten treden op als opdrachtgever, via de jaarlijkse bijeenkomst wordt invulling gegeven aan de regiefunctie. De Ketenscope wordt beheerd door Ketens & Netwerken.

### Contracten met gemeenten

Met de deelnemende gemeenten worden jaarlijks afspraken gemaakt via een Service Level Agreement. Deze is opgenomen in bijlage 3. Cruciaal is de aanwezigheid en beschikbaarheid van een facilitator bij de deelnemende gemeenten. Deze persoon is beschikbaar voor:

- het actualiseren van het overzicht van ketens en netwerken binnen de gemeente;
- is moderator op het forum en/of enthousiasmeert anderen binnen de gemeente om moderator te worden en/of reacties te plaatsen;
- zorgt voor de bekendheid van de community bij (potentiële) gebruikers binnen de gemeente en betreft gemeentelijke bestuurders hierbij;
- autoriseert personen die een besloten discussiegroep op het forum willen vormen;
- organiseert bijeenkomsten binnen de gemeenten voor en/of tussen ketens; en
- is het centrale aanspreekpunt voor Ketens & Netwerken.

### Kwaliteitscriteria

De Ketenscope moet voldoen aan:

- aantrekkelijke uitstraling die het gemeenschappelijke benadrukt en de diversiteit van de deelnemende gemeenten respecteert. Met andere woorden: de deelnemende gemeenten mogen zich met hun huisstijl profileren middels het plaatsen van een logo op hun pagina.
- overzichtelijk: alle opties zijn voor ingelogde gebruikers in één oogopslag zichtbaar.
- gebruiksvriendelijkheid: in de zin van een intuïtieve bediening voor de gebruiker en met name voor de moderatoren.
- gemakkelijk toegankelijk: het is onvermijdelijk om te werken met een inlogfunctie en autorisaties voor moderatoren. Dit moet soepel verlopen.





## Bijlage 3: Service Level Agreement beheer

### 1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de dienstverlening op het gebied van het netwerkbeheer van de ketencommunity van (opdrachtgever) zoals Ketens & Netwerken (opdrachtnemer) deze aanbiedt aan (opdrachtgever) en de service levels die van toepassing. Doel van de SLA is bindende afspraken maken over de te leveren diensten en producten met het oog op het waarborgen van de continuïteit van de community. Deze SLA wordt beheerd door Ketens & Netwerken.

### 2 Begrippen en definities

**Ketencommunity:** interactieve, digitale en besloten omgeving voor gemeentelijke professionals (en/of andere groepen) in een of meer ketens die kennis, ervaringen, contacten, resultaten en/of documenten delen.

**Facilitator:** persoon die binnen de gemeente verantwoordelijk is voor het actualiseren, activeren en levend houden van de community en zijn gebruikers. De facilitator is zelf moderator op het forum, beheert het overzicht van ketens en netwerken zorgt voor de bekendheid van de community bij (potentiële) gebruikers binnen de gemeente.

**Netwerkbeheer:** alle werkzaamheden om de landelijke webomgeving goed te laten functioneren: conceptontwikkeling, de beschikbaarheid van applicatie, afspraken met opdrachtgevers, ICT-leverancier en provider, verbindingen met andere platforms en netwerken, alsmede het bieden van een professionaliseringsomgeving aan facilitatoren ('Train de trainer').

**Technisch beheer:** alle technische aspecten van het ontwikkelen en draaiende houden van de ketencommunity, inclusief het beantwoorden van alle technische vragen en het oplossen van technische problemen.

### 3 Verantwoordelijkheden

De verantwoordelijkheden zijn als volgt belegd:

Ketens & Netwerken is eigenaar van de website en in dien hoofde verantwoordelijk voor het concept(ontwikkeling), netwerkbeheer en technisch beheer van de Ketenscope en de verbindingen naar andere netwerken. De Ketenscope krijgt een eigen banner op de homepage van Ketens & Netwerken en wordt meegenomen in alle marketingactiviteiten van Ketens & Netwerken.

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het actueel en levend maken en houden van de ketencommunity voor de eigen gemeente en het beschikbaar hebben van een facilitator die binnen de gemeente alle noodzakelijke verbindingen legt en organiseert alsmede aanspreekpunt is voor Ketens & Netwerken.

Gebruikers van de community zijn en blijven eigenaar van de kennis en expertise die op de community wordt gedeeld, tenzij dit anders staat of wordt vermeld op documenten of andere content die worden uitgewisseld.





## 4 Afbakening

De Ketenscope bestaat uit :

- een interactieve webapplicatie via [www.ketens-netwerken.nl](http://www.ketens-netwerken.nl) en [www.ketenscope.nl](http://www.ketenscope.nl).
- digitale servicedesk waar de opdrachtgever en facilitator terecht kunnen met alle inhoudelijke, praktische en technische vragen met betrekking tot de Ketenscope.
- een professionaliseringsomgeving voor facilitatoren.

## 5 Omschrijving van diensten

In het kader van het beheer levert Ketens & Netwerken de volgende diensten.

### Netwerkbeheer

- afspraken maken met opdrachtgever, hosting en ICT-leverancier
- servicedesk voor alle vragen met betrekking tot de community
- professionaliseringsomgeving voor facilitator
- rapportage van gebruikersstatistieken naar opdrachtgever
- organiseren van landelijke gebruikersgroep en rapportage hierover aan de opdrachtgevers

### Technisch beheer

- het tijdig signaleren en melden van ICT-capaciteitsproblemen
- periodiek maken van back-ups en op verzoek terugzetten van back-ups
- verzorgen van bescherming tegen computervirussen
- het beantwoorden van vragen en het verhelpen van technische storingen
- het doen van kleine technische aanpassingen

Alle technische vragen worden binnen 24 uur tijdens werkdagen opgepakt en opgelost.

## 6 Tarieven en termijnen

De kosten van de dienstverlening voor het beheer van de Ketenscope bedragen 2.500 (exclusief BTW) per jaar. Dit bedrag geldt voor de periode van 12 maanden. Bij grote wijzigingen, uitbreidingen en/of vervangingen worden de deelnemende partijen vroegtijdig (dat wil zeggen binnen 4 maanden: opzegtermijn plus een maand om zich een oordeel te vormen over de aanpassing) geïnformeerd.

## 7 Verantwoording dienstverlening

Ketens & Netwerken levert na twaalf maanden aan de opdrachtgever een overzicht van de gebruikerstatistieken en de ontvangen vragen en functionele wijzigingen.

