PROGRAMMA **DIENSTVERLENING**

Projectnaam: Voortgangsrapportage programma dienstverlening
Doorlooptijd: 2018-2021
Bestuurlijk opdrachtgever: Marleen Treep
Ambtelijk opdrachtgever: Simone van der Marck
Programmanager: Erna Jongerius

Rapportageperiode: November 2019 t/m maart 2020

Looptijd	**2018-2021**	

Status

Groen, loopt op schema om gewenst resultaat te bereiken. Geen problemen voorzien qua doorlooptijd, financiën, capaciteit, kwaliteit.

Oranje, dreigende problemen bij ongewijzigde situatie.

Rood, ingrijpen noodzakelijk om een goede afloop alsnog mogelijk te maken.

Afgerond en overgedragen aan de lijnorganisatie.

Inleiding
In de periode oktober-december 2017 is door het programmateam de kredietaanvraag voorbereid om de uitvoering van het geactualiseerde meerjaren uitvoeringsplan mogelijk te maken.
Dit krediet is door de raad in januari 2018 toegekend. In april 2018 is de programmamanager gestart met de voorbereiding voor de realisatie van de nieuwe projecten.

In de periode november t/m maart is onder andere het platform Fixi voor meldingen openbare ruimte aangeschaft en ingericht, is er een deal met Centric gesloten over het zaaksysteem en is er een succesvolle pilot klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De overige resultaten leest u bij 5. Organisatie.

De Corona-crisis heeft effect op de resultaten en/of de voortgang van projecten. Hierover wordt u apart geïnformeerd in de volgende projectbundel.

In deze rapportage overwegend groene vinkjes en groene stoplichtjes. De maatregelen in de vorige periode zorgen voor de gewenste voortgang, afronding en

overdracht in de projecten binnen dienstverlening, informatiebeleid en bedrijfsvoering. De maatregelen voor het project zaaksysteem (17) hebben geholpen om dit richting een goede afronding te wenden.	

1. Successen
Het draagvlak van bestuur, de programmaorganisatie en de inzet van gemotiveerde collega's zorgt dat uitvoeringsplan op koers blijft.

2. Gevraagde besluiten
Bijstellen planning.
Akkoord gaan met adviezen bij project 2. Doorontwikkeling website en 10. BI-tool.
Capaciteit reserveren voor het kunnen uitvoeren van project 37. BRO.

3. Financiën
De beschikbare budgetten voor dit programma (lijnbudget, investeringen, reserves, krediet en zijn of eenmalig of structureel van karakter) komen nog onvoldoende samen. Het inzicht en actueel overzicht is verbeterd én vraagt om doorontwikkeling. Het is essentieel om op een verantwoorde manier met investeringen en exploitatie om te gaan. In november is een notitie van de programma- en informatiemanager besproken met de financieel adviseurs waarin situatie, wensen ter verbetering, conclusies, aanbevelingen en verbetermaatregelen worden geopperd. Hierover zijn nieuwe werkafspraken tussen programmamanager, de budgethouders en financieel adviseurs gemaakt.

Frictiekosten nieuw zaaksysteem. Zie project 17. Deze inventarisatie is nog niet opgeleverd. De scope van het project wordt vermoedelijk in mei afgerond. Dan is zicht op bandbreedte frictiekosten.

Zoals in de P&C cyclus gemeld is het op basis van ervaringen in projecten dienstverlening, informatiebeleid en bedrijfsvoering tot nu toe lastig te voorzien in een exacte inschatting voor alle projecten. De praktijk/uitvoering/toepassing verschilt in meer of mindere mate vaak van de inschatting, de marktverkenning en de verwachtingen. Dit betekent altijd uitdagingen in capaciteit, flexibiliteit, competenties, samenwerking en beschikbaar budget.

4. Risico's/aandachtspunten
- Participatie inwoners, ondernemers en organisaties bij planvorming, toetsing projectresultaat.
- Overdracht projectresultaten borgen in lijnorganisatie.
- Financieel: Het is op basis van ervaringen in projecten dienstverlening, informatiebeleid en bedrijfsvoering tot nu toe lastig te voorzien in een exacte inschatting voor alle projecten. De praktijk/uitvoering/toepassing verschilt in meer of mindere mate vaak van de inschatting, de marktverkenning en de verwachtingen. Dit betekent altijd uitdagingen in capaciteit, flexibiliteit, competenties, samenwerking en beschikbaar budget.

Getroffen maatregelen:

- Participatie: bij het project website/openingstijden en bij lancering van de website via social media is expliciet een bijdrage van Woudenbergers gevraagd.
- Borgen in lijnorganisatie: eerder betrekken lijnmanagement en/of medewerkers. De afgeronde projecten zijn overgedragen aan de lijnorganisatie.
- Bijstellen ambitieniveau: in overleg met opdrachtgever en kerngebruikers afwegen voor- en nadelen.
- Financieel: Investeringsoverzicht gemaakt, investeringsbudget aangevraagd (en toegekend), notitie financien in 11-2019. Vanwege de complexiteit is bij planning het geheel lastig te overzien (door ons en leveranciers) vanwege diverse onderlinge functionele en technische afhankelijkheden. Voorbeeld Zaaksysteem/I-writer/Office-buttons/scanstraat/Mylex. Maar ook leveranciers die producten (onbenoemd) doorontwikkelen of (binnen enkele maanden) uitfaseren. ‘Accepteren’ en als factor onvoorzien incalculeren door het percentage onvoorzien in dergelijke projecten en in exploitatiebudget te verhogen naar 15%.

5. Organisatie

- Bestuur: informeren college en de portefeuillehouder(s) over de doelen, samenhang en gewenste effecten van visie op en uitvoeringsplan dienstverlening, informatiebeleid en bedrijfsvoering. Er is sinds juni 2018 één portefeuillehouder voor dit programma.
- Wijziging projectorganisatie: herschikken en toebedelen van rollen. Lijnmanager heeft prominentere rol in project zodat projectresultaat ‘naadloos’ aansluit bij wensen en draagvlak op de plek waar het werk wordt uitgevoerd.
- Capaciteit: de juiste mensen op de juiste plaats in programma dienstverlening. Inventariseren van talenten en mogelijkheden. Koppelen aan de nieuwe projecten en faciliteren ism de lijnorganisatie.
- Opleiding:
    - De gebruikers van de nieuwe website, agendamodule, nieuwsbriefsysteem, e-formulieren, digitale publikatie bekendmakingen, app Fixi/meldingen zijn opgeleid net als de functioneel applicatiebeheerder.
    - Eerste medewerkers zijn opgeleid voor het uitvoeren, analyseren van klanttevredenheidsonderzoek.
    - Kwaliteitsmedewerker KCC is opgeleid tot coach (methode 5-A) voor het doorlopend verbeteren van het klantcontact door KCC-medewerkers.

Doel:

- Betrokken bestuurders, opdrachtgever, programmamanager, lijnmanager(s) en medewerkers weten waar ze in het project en het programma voor opgesteld staan, waar ze aan bijdragen en wat er van hen verwacht wordt.
- Ruimte voor kennis- en talentontwikkeling: goed voor medewerker, (basis-, vak-, project)teams en (zelf)organisatie!

Realisatie november 2019 t/m maart 2020:

- E-HRM WNRA-proof.
- Ontwikkelteam meldingen openbare ruimte levert herzien werkproces op.
- Platform Fixi/meldingen openbare ruimte ingericht voor testen.
- Overeenkomst met Centric voor migratie van Key2Zaken én Key2klantcontact naar respectievelijk JOIN Zaak & document en JOIN Klantcontact om niet.

- Aanpassingen website voor Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid gestart.
- Succesvolle pilot kwalitatief klanttevredenheidsonderzoek.
- Openingstijden loket burgerzaken na evaluatie aangepast.
- Besluit om de deal Direct Duidelijk (BZK/NBO)te ondertekenen.

Realisatie april 2018 t/m okotber 2019:
- Bestuur geïnformeerd, draagvlak gecreëerd.
- Sturing teams KCC en Burgerzaken nieuw ingericht en succesvol (voor medewerkers en management).
- Aart van de Bovenkamp, lijnmanager interne dienstverlening, is lid van intergemeentelijk projectteam belastingsamenwerking.
- Laura Biermans, communicatiemedewerker krijgt een tijdelijke rol als projectleider webcare.
- Er wordt een team gevormd van functioneel applicatiebeheerders. Zij worden gezamenlijk opgeleid in het maken van rapportages vanuit hun eigen kernapplicaties.
- Functiebeschrijvingen actueel.
- Kennissessies KCC en vakcollega’s vinden plaats op basis van jaarkalender en samenwerkingsafspraken.
- Beheer content website en afstemming over actuele informatie tussen KCC, team communciatie en vakcollega’s is belegd in de lijnorganisatie, onder regie van een werkgroep.
- Nadrukkelijke rol voor medewerkers KCC/Burgerzaken in project(en) dienstverlening.
- Doorontwikkelde website opgeleverd.
- Zaaksysteem technisch en in testfase opgeleverd.
- Klantvraaganalyse TIP is uitgevoerd: afhandelingspercentage van 68%.
- Servicenormen herijkt en onderdeel van gesprek met de collega’s (dienstverlening in DNA medewerkers).
- Uitbreiding dienstverlening via het KCC met het kanaal webcare.
- Verruimen openingstijden servicebalie, TIP (maandagavond, vrijdagmiddag) en werken op afspraak voor burgerzaken.
- Medewerkers KCC zijn opgeleid en getraind in klantgerichte communicatie. Coaching on the job is onderdeel van de werkwijze bij het KCC om de kwaliteit van het klantcontact continu te verbeteren.
- Glasvezelverbinding (en uitwijk) gerealiseerd.
- Zaaksysteem Key2Zaken ingericht en technisch opgeleverd.
- Stuurinformatie servicenormen bepaald en eerste meting gestart.
- Doorlopend kwalitatief klanttevredenheidsonderzoek gestart.
- LEAN-traject werkproces meldingen openbare ruimte gestart.
- Eerste SLA, samenwerkingsafspraken KCC/productgroep Burgerzaken gemaakt.
- Projectresultaat én doorontwikkeling KCC en Burgerzaken overgedragen (evaluatie- en overdrachtsdocument) aan de lijnorganisatie.

6. Tijd & capaciteit
De planning schuift regelmatig. Projecten vragen door grote complexiteit (afhankelijkheden) meer voorbereidingstijd en/of doorlooptijd om de veranderingen te realiseren, leveranciers zitten vol in hun planning.
De capaciteit is krap.

7. Informatie / communicatie
Bestuur en projectmedewerkers geïnformeerd. Raadsleden zijn tijdens de introductiebijeenkomst(en) en deze projectrapportage geïnformeerd.

8. Bijlagen
Projectplanning, status en toelichting.

	Projectnaam	Projectleider	Status	Opmerking(en)
1	Aansluiten op www.mijnoverheid.nl.	Wouter Bast	✓	AFGEROND: aansluiting gerealiseerd. Om digitaal zichtbaar te maken wat de status is van de zaken die de inwoner/ondernemer doet met de gemeente is een zogenaamde Persoonlijke Internet Pagina (PIP) meest effectief. Om kostentechnische reden (bijv. het 'regelen' van de informatieveiligheid bij Digi-D inlog van een inwoner op zijn/haar persoonlijke pagina via onze website) is afgezien van deze functionaliteit. In plaats daarvan zorgen we dat gemeentelijke berichtgeving aan de persoonlijke berichtenbox voor inwoners en ondernemers gekoppeld kan worden (bijv. waardedocumenten zoals identiteit, WOZ-aanslag). Uiteraard blijft het mogelijk telefonische/persoonlijke statusinformatie te verstrekken aan inwoners/ondernemers. Door zowel KCC als door 'backoffice'. Berichtgeving burgerzaken is actief. De nieuwe belastingsamenwerking vraagt om een aansluiting (2021). Ook het nieuwe zaaksysteem vraagt om een aansluiting.
2	Doorontwikkelen website 20 meest gangbare digitale formulieren op de website, incl. koppeling met DigiD en elektronisch betalen.	Laura Biermans/Erna Jongerius	○ ○ ●	Kickoff e-diensten is half oktober 2019 geweest. Definitieve planning implementatie na realisatie van technische voorbereidingen door ICT-partner Veenendaal. Gaat doorlopen naar Q1 2020. Het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid verplicht overheidsinstanties tot het nemen van de noodzakelijke maatregelen om te voorkomen dat de digitale informatie en dienstverlening mensen met een functiebeperking buiten sluit. De gemeentelijke website als overige websites waar de gemeente opdrachtgever van is moeten op 23 september 2020 voldoen aan het Tijdelijk besluit. Staat nog niet op afgerond maar wel op stoplicht groen omdat doorontwikkeling doorloopt t/m Q4 2020 (e-diensten en toegankelijkheid): <u>Advies Tijdelijk besluit Toegankelijkheid</u>: vertraging door inzet communicatie in Corona –crisis én onvoldoende budget (binnen programma dienstverlening en investeringsbudget I&A) voor tooling. Advies: heroverwegen besluit, collegadvies ism vakteam Communicatie volgt in mei 2020. <u>E-diensten</u>: doorlooptijd uitrol e-diensten is door de leverancier Centric (als gevolg van

				Corona-crisis) vertraagd. Gepland voor livegang eind mei 2020.
3	Intranet	Wouter Bast		In aansluiting op de doorontwikkeling van de website ook intranet doorontwikkelen waarbij ingezet wordt op meer gebruiksvriendelijkheid (structuur, vinden, zoeken), die de gebruikers (ook mobiel) ondersteunt bij projectmanagement, aanhaken van externe partners (veilig) mogelijk maakt en voldoet aan de AVG. In Q1 zijn mogelijkheden en ontwikkelingen in kaart gebracht. In Q2 evalueren we de huidige oplossing/Pleio en formuleren nieuwe funtionaliteit/programma van eisen intranet inclusief projectendatabase. In Q3 volgt een advies over het platform.
4	Projectomgeving	Wouter Bast		Projectomgeving (ipv projecten op de N:schijf) onderbrengen binnen het vernieuwde Intranet zodat we beter dan nu voldoen aan de AVG, het aansluiten van (externe) medewerkers en hiermee samenhangende communicatie efficienter kan worden ingevuld. Zie 3; maakt onderdeel uit van advies in Q3.
5	Informatieveiligheid & privacy Uitvoeren actieplan informatieveiligheid	Walter de Haan		AFGEROND: overgedragen aan de lijnorganisatie: rollen CISO/FG.
6	Standaard werkplek	Walter de Haan		AFGEROND. Na de verhuizing van ICT en de infrastructurele aanpassingen is de uitrol van de nieuwe werkplek (VDI) in Q3 2018 afgerond.
7	Herinrichting infrastructuur	Walter de Haan		AFGEROND.
8	Beheer mobiele apparaten (MDM)	Wouter Bast		In overleg met de samenwerkende ICT-gemeenten (Veenendaal, Rhenen, Scherpenzeel, Renswoude, Woudenberg) zijn diverse oplossingen onderzocht. In Q4 2018 startten we met de uitrol van MDM als het bijbehorende beleid en het beheer duidelijk zijn. We lopen hierbij uit de tijd ivm aansluiting bij servicedesk in Veenendaal en benutten het resultaat van de pilot in Rhenen. IN Q2 start de testperiode, in Q3 2019 wordt de oplevering verwacht. Oranje omdat we de resultaten van de testperiode afwachten irt huidig beleid en beheer. Technisch opgeleverd. Functionele uitrol verplaatst naar Q2-2020 ivm I&A capaciteit (Vdaal & Wberg)

				noodzakelijk voor Corona in Q1.
9	Integratie vaste en mobiele telefonie	Wouter Bast		Aangesloten medewerkers zijn met één nummer bereikbaar, ongeacht of de bereikbaarheid lokaal of mobiel is. Verwachting is dat in Q4 deze voorziening door pilotgebruikers wordt getest. We zijn een kwartaal uitgelopen door vertraging in het project herinrichting infrastructuur (VDI ipv Citrix, dienstverlening door servicedesk Veenendaal en glasvezel) dat randvoorwaardelijk is. Technisch opgeleverd. Oranje vanwege noodzakelijke aanpassingen in de infrastructuur (verhuizing lokale telefonieserver naar Veenendaal). De functionele uitrol die gepland stond voor Q1-2020 is vertraagd doordat de partij die de aanbesteding heeft gewonnen niet op tijd levert. Er wordt gezocht naar alternatieven om de functionaliteit wel in te voeren.
10	Meten is weten/Inrichten monitoring: • (project)voorstel voor "meten is weten" • Uitvoering • Evaluatie, inbedden in bedrijfsvoering + samenstellen managementdashboard Opstellen van voorkeursmatrix en Inrichten kanaalsturing op verschillende niveaus KCC.			AFGEROND. BI-tool Project zit in afrondende fase en geeft als resultaat diverse kwaliteitsmonitoren van primaire processen. Gebruiksmogelijkheden moeten verder worden uitgewerkt om daadwerkelijk van toegevoegde waarde te laten zijn. Gevraagd besluit: doorontwikkelen gebruiksmogelijkheden dashboards (BI-tool en bijv. NVVB) als *nieuw* project binnen de looptijd van dit programma. Bijvoorbeeld projectbegroting, STEPS, meldingen openbare ruimte, servicenormen, HR. <u>Advies</u> Terugkomen op eerder genomen besluit. De BI-tool wordt onvoldoende benut. De rapporten in de vakapplicaties en de rapportagetool Cognos leveren de vakmedewerkers en directie voldoende (stuur)informatie op. De stap naar data-analyse mbv een BI-tool is (mede gezien de beschikbare capaciteit voor het zaaksysteem in 2020) te groot. Contract proforma opzeggen en collegeadvies aanbieden in Q2 2020.
11	Klantvraaganalyse	Sieka Geldof, Geldof Advies, Anja Lokhorst		AFGEROND. In het 1e kwartaal 2019 is een klantvraaganalyse uitgevoerd bij het TIP om het afhandelingspecentage van direct beantwoorde vragen te meten. Het resultaat is dat 68% van de vragen beantwoord wordt. Dit is conform verwachting. Een volgende meting is gepland voor mei 2020. De meting in maart is niet gehaald als gevolg van extra werkbelasting agv

				belastingaanslagen en Corona-crisis.
12	Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoek	Erna Jongerius / Laura Biermans / Anja Lokhorst		Tussentijds bevragen we onze inwoners op een laagdrempelige manier via sociale media over hun mening tav actuele onderwerpen, zoals bijvoorbeeld openingstijden gemeentehuis, werken op afspraak. In Q3 starten we met doorlopend kwalitatief onderzoek. Hiervoor worden maandelijks klanten nagebeld. De pilot is in oktober gestart. Resultaten in Q2 2020 overdragen aan de lijnorganisatie. De overdracht in maart is niet gehaald als gevolg van extra werkbelasting agv belastingaanslagen, een personeelswisseling en de Corona-crisis.
13	Invoering wet hergebruik overheidsinformatie 1-1-2015			AFGEROND.
14	Invoering wet elektronisch bestuurlijk verkeer per 1-1-2018	Walter de Haan		AFGEROND.
15	Invoering nieuwe omgevingswet	Wim van Oekel/ Innogration Management		Het plan van aanpak van het kennisteam Omgevingswet wordt verweven in een breder plan van aanpak dat voorziet in een routekaart naar invoering van de omgevingswet in 2021. De eerste verkenning hiervoor heeft in Q3 2018 plaatsgevonden. Het plan van aanpak is in Q1 opgeleverd. Projectorganisatie opgezet en uitvoering is gestart. Hierover wordt vanaf Q2 apart gerapporteerd. De Omgevingswet is uitgesteld Hierover wordt apart geadviseerd door de projectleider.
16	Juridische kwaliteitszorg	Luuk Vos/team JKZ		AFGEROND. Overgedragen aan lijnorganisatie. Team is in mei 2018 gestart. Dit team heeft als hoofdtaak om de juridische kwaliteit organisatiebreed (gemeente en Cooperatie De Kleine Schans) te borgen. Daarnaast wil het team een breed platform zijn voor algemeen juridische vraagstukken.
17	Zaakgericht werken invoeren: • Opstellen startnotitie: wat verstaan we onder zaakgericht werken? • Opstellen plan van aanpak • Informatie voor de hele organisatie • Invoeren zaakgericht	Erna Jongerius		Samen, digitaal werken aan zaken die we doen met inwoners, ondernemers en organisaties in Woudenberg. Doel: klant krijgt via alle kanalen (schriftelijk, telefonisch, electronisch, persoonlijk, social media) hetzelfde inzicht in zaken en statusinformatie. Of hij/zij de gemeente belt, e-mailt of op mijnoverheid.nl kijkt: hij/zij heeft overzicht in de zaken die hij/zij doet met de gemeente en kan statusinformatie per zaak inzien. Dit geldt ook voor het KCC. Zij kunnen op aanvraag van de klant actuele statusinformatie vinden zonder tussenkomst van de backoffice.

	werken			Ons zaaksysteem is opgebouwd uit Key2Zaken wat een aantal kernapplicaties aan elkaar verbindt (o.a. suite voor omgevingsdiensten, suite voor zaken, burgerzaken, KCC) zodat het doel in 2021 gerealiseerd kan worden. In mei 2019 heeft de leverancier aangegeven dat het huidige systeem, Key2Zaken, niet meer wordt doorontwikkeld. Dit terwijl de technische inrichting bij ons in volle gang was. Wij zijn sinds juli in bespreking en vanaf september 2019 in onderhandeling over de overgang naar een nieuw zaaksysteem en een nieuwe leverancier. Actuele status: overgang naar nieuwe partner, nieuw zaaksysteem (conform huidige inrichting) en nieuw klantcontactsysteem om niet. In november valt hierover de beslissing. Bijkomende frictiekosten worden geïnventariseerd en in november opgeleverd. Er is een nieuwe partner (samenwerkingsverband Centric/Decos), er komt een nieuw zaaksysteem én klantcontactsysteem om niet. En een inspanningsverplichting van Centric richting betrokken 'toeleveranciers' voor koppelvlakken en minimale dienstverlening. Frictiekosten nog onduidelijk. Deze kosten worden vermoedelijk eind mei duidelijk na vaststelling definitieve scope van het project, het resultaat van de inspanningsverplichting, de technische inrichting en offertes van randvoorwaardelijke leveranciers.
18	Procesoptimalisatie: • (project) voorstel opstellen servicenormen op product en procesniveau • Uitvoering (gefaseerd en per productgroep) • Evaluatie en inbedding in de bedrijfsvoering	Sieka Geldof/ Geldof Advies	✓	AFGEROND
19	Kwaliteitshandvest • Herijken algemeen kwaliteitshandvest • Opnieuw introduceren in de organisatie	Erna Jongerius Sieka Geldof Anja Lokhorst	✓	AFGEROND Servicenormen zijn herzien. Introductie op onderdelen in de organisatie, bijvoorbeeld meldingen openbare ruimte, loopt.
20	Maken van serviceafspraken tussen het KCC en de productgroepen:	Sieka Geldof/ Geldof Advies		AFGEROND.

	• Pilot burgerzaken • Gefaseerd invoeren per productgroep) Pilot met ROVA/WOZ/ICT/CDKS	Anja Lokhorst Laura Biermans	✓	
21	Meldingen openbare ruimte • Meten afhandelingstermijnen • Vaststellen servicenormen • Meten klanttevredenheid	Erna Jongerius	○ ○ ●	Norm aangepast. Besluitvorming in college mei 2019. Uitgebreid met onderdeel registratie; door medewerkers (applicatie/TopDesk/app) en inwoners (website/app). In september is het werkproces op punten ter verbetering onder de loep genomen. Aansluitend volgen aanpassingen aan werkwijze en registratie. In het doorlopend klanttevredenheidsonderzoek wordt ook de afhandeling meldingen openbare ruimte onderwerp van gesprek. Platform Fixi aangeschaft en technisch ingericht. Implementatie en oplevering gepland voor juni 2020.
22	Webcare/social media • Opstellen plan van aanpak + voorstel voor MT/B&W • Invoeren social media/webcare binnen het KCC • Evaluatie en inbedding in de bedrijfsvoering	Laura Biermans Anja Lokhorst, Sieka Geldof	✓	AFGEROND.
23	Product verantwoordelijkheid / kennisoverdracht • Pilot burgerzaken • Gefaseerd invoeren per productgroep • Opstellen jaarkalender • Evaluatie en inbedden in bedrijfsvoering	Laura Biermans Anja Lokhorst, Sieka Geldof	✓	AFGEROND.
24	Het opstellen SLA/DVO ten aanzien van het beheer en informatieveiligheid	Walter de Haan	✓	AFGEROND. Doorlopend voortzetten. Dit zijn de zogenaamde bewerkers- en verwerkersovereenkomsten in het licht van den AVG.
25	Gebruik van video en chat (als	Wouter Bast		De chatfunctie maakt onderdeel uit van het project integratie vaste en mobiele

	alternatief voor email)			telefonie. Videobellen wordt later uitgerold. Sluit aan op pilot vast-mobiel. Zie project 9. Als gevolg van Corona-crisis en een voorziene lange periode thuiswerken is de aanschaf van MS Teams versneld en uitgerold op de functionaliteit beeldbellen en -vergaderen. Doorontwikkeling op veilig gebruik van verdere functionaliteit volgt in Q2.
26	Dienstverlening in houding en gedrag: • Opstellen voorstel vormgeving excellente Dienstverlening • Introductie in de organisatie	Erna Jongerius		Dit 'project' proberen we in ieder ander project van dit programma concreet te maken: zeggen wat we doen EN doen wat we zeggen, wat verbetert er voor inwoners en onze organisatie als we dit doen. Bijvoorbeeld bij meldingen openbare ruimte, informatie op website en social media, in kennissessies tussen het KCC en de vakcollega's, bij het herijken van de servicenormen, delen van bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek.Er is in Q1 een basisteam Dienstverlening gevormd waarin collega's KCC, Burgerzaken, DIV en loket Leefomgeving vertegenwoordigd zijn.
27	Uitbreiding servicekanalen KCC: • Onderzoek uitbreiding servicekanaal KCC met email/post • Opstellen plan van aanpak + voorstel voor MT/B&W • Uitvoering • Evaluatie en inbedding in de bedrijfsvoering	Sieka Geldof/ Geldof Advies		Planning is gestart. Overdracht aan de lijnorganisatie voorzien in Q1 2020. Dit wordt doorgeschoven naar Q2 2020 als gevolg van extra werkzaamheden DIV ivm Corona-crisis.
28	KCC toekomstproof: • Het schetsen van het toekomstplaatje voor het KCC • In beeld brengen gevolgen voor taken / functies • Opstellen opleidingsplan	Sieka Geldof/ Geldof Advies		Toekomstplaatje compleet. Functiebeschrijvingen herzien en akkoord bevonden. Opleidingsplan koppelen aan ontwikkelingen organisatieverandering in Q1 2020.
29	Leidraad voor het gesprek; de 5 A analyse • Training medewerkers KCC & collega's met veel-klantcontact • Coaching on the job	Sieka Geldof/ Geldof Advies		AFGEROND. De medewerkers zijn opgeleid en getraind, gevolgd door coaching on the job. De coaching on the job is onderdeel van de werkwijze bij het KCC en de coachingsmethode is aangeleerd c.q. overgedragen aan de kwaliteitsmedewerker KCC.

	medewerkers KCC • Integratie resultaten 5 a-analyse.		✓	
30	E-HRM	Erna Jongerius	○ ○ ●	Projectscope, aangepast. Doorlooptijd uitgebreid door prioritering in lijnorganisatie. Fase 2 betreft de uitrol van opleidingsbeleid, uitbreiden selfservice, verzuimmanagement (icm aanbesteding arbodienst Q3 2018) en performancemanagement (icm HR-21 2020).
31	Onderzoeken samenwerking met de gemeente Veenendaal	Erna Jongerius/ Walter de Haan	✓	AFGEROND.
32	WOZ/BAG-samenwerking	Erna Jongerius/ Aart van de Bovenkamp	○ ● ○	In Q3 is een positief raadsbesluit genomen door de 3 gemeenten om per 1-1-2020 de samenwerking te realiseren. Er is een intergemeentelijk projectteam en er zijn diverse werkgroepen gevormd. Kennismaking betrokken medewerkers is geweest. Concept samenwerkingsovereenkomst en Service Level agreement zijn gereed voor besluitvorming. In de overgang is een achterstand in verwerking van data en aanslagoplegging geconstateerd. Hierover is de raadscommissie geinformeerd in november. De samenwerking per 1-1-2020 is vertraagd. In overleg wordt bepaald wat we in 2020 lokaal uitvoeren en wat door Veenendaal wordt gedaan. Het scenario van overgang per 1 juli 2020 wordt onderzocht.
33	BGT-samenwerking 2018-2020: intergemeentelijk met Leusden, Barneveld en Scherpenzeel.	Erna Jongerius	○ ○ ●	
34	Onderzoeken BGT-samenwerking va 2021	Erna Jongerius	○ ● ○	In maart 2019 gestart: onderzoek naar gemeentelijke en commerciele partijen. In Q4 is de verkenning voortgezet met de gemeente Veenendaal die ook de WOZ/BAG gaat verzorgen. De BGT is dan een logische vervolgstap. De aanbieding die in maart van Veenendaal zou volgen is vertraagd door de Corona-crisis. In relatie met project 32 is dit qua kosten, de bestuurlijke situatie van de gemeente Scherpenzeel en de doorlooptijd van een migratie risicovol. Alternatief: bestuurlijk besluit van Barneveld om de samenwerking te verlengen.

35	Verruimen openingstijden service balie en telefonie. Invoeren werken op afspraak voor burgerzaken	Erna Jongerius/ Laura Biermans/ Anja Lokhorst/ Sieka Geldof	✓	AFGEROND Overgedragen aan lijnorganisatie. Vanaf 1 januari 2019 zijn de openingstijden van de servicebalie en telefonie verruimd (maandagavond en vrijdagmiddag) en zijn we voor burgerzaken volledig op afspraak gaan werken. 1e evaluatie in maart levert goede resultaten op. Eindevaluatie in juni, waarna overdracht aan de lijnorganisatie plaatsvindt.
36	Aanpassen huisvesting TIP en servicebalie	Erna Jongerius	✓	AFGEROND. In het kader van een verdere professionalisering van het TIP is de huisvesting aangepast en het TIP verplaatst naar een aparte ruimte. Ook is de servicebalie bouwkundig aangepast ivm uitbreiding van de serviceverlening.
37	Basisregistratie Ondergrond	Annette Stoker	○ ○ ●	In verband met het vertrek van de projectleider naar de gemeente Veenendaal (BAG/ WOZ-samenwerking) wordt met Veenendaal een detacheringsovereenkomst gesloten voor het uitvoeren van deze taken in/voor Woudenberg. Capaciteit reserveren (door gemeentelijke 'leveranciers' van de gegevens) voor opwerken gegevens zodat we uiterlijk in december 2021 kunnen aansluiten.
38	WKPB	Annette Stoker	○ ○ ●	In verband met het vertrek van de projectleider naar de gemeente Veenendaal (BAG/ WOZ-samenwerking) wordt met Veenendaal een detacheringsovereenkomst gesloten voor het uitvoeren van deze taken in/voor Woudenberg.
39	E-waarmerk	Annet Uithof	○ ○ ●	Zie startnotitie in de projectenbundel. Rapportage volgt in april 2020. Vertraagd door werkdruk DIV (wegwerken achterstand archief, uitrol zaaksysteem én extra werk DIV door Corona-crisis).
40	WNRA	Margaretha Heimesen	✓	AFGEROND Overgedragen aan de lijnorganisatie. De Wet Normalisering Rechtspositie Ambtenaren (WNRA) zorgt dat, net als in het bedrijfsleven, het private arbeidsrecht gaat gelden. De planning is dat de wet op 1 januari 2020 in werking treedt. Zorgen dat er op 31-12-2019 aangepaste werkprocessen, personeelsregelingen, E-HRM-systeem en een arbeidsovereenkomst ter ondertekening voor alle medewerkers, bestuur en BAB'sen kan worden aangeboden.
41	'Direct Duidelijk' deal	Team communicatie	○ ○ ●	De gemeente Woudenberg wil als professioneel dienstverlener duidelijk communiceren. Dit betekent: de lezer of luisteraar altijd als uitgangspunt nemen, een persoonlijke benadering kiezen en ervoor zorgen dat de taal die wordt gebruikt begrijpelijk is. Q2 2020: Plannen acties op de 5 dienstverleningskanalen (STEPS) en ondertekenen

				‘direct duidelijk-deal’.