



Voortgangsrapportage		Nummer: 9
		Datum : 1 april 2016
Naam project	Programma Dienstverlening	
Opdrachtgever	Bestuurlijk: D.P. de Kruif Ambtelijk: S.M.T. van der Marck-Verschoor	
Programmamanager	M. Eillebecht-van der Kam	
Startdatum	Beoogde einddatum	Beoogde doorlooptijd
fase 3: 01-09-2013	01-04-2016	31 maanden

1. Voortgang activiteiten

Inleiding

Deze voortgangsrapportage heeft betrekking op de periode oktober 2015 – april 2016.

De eerste versie van de planning van de deelactiviteiten van het programma Dienstverlening is vastgesteld in oktober 2013.

Vier projectgroepen maken onderdeel uit van het programma:

- Producten, diensten en kanalen (PDK)
- Systemen en informatie (S&I)
- Leiderschap en medewerkers (L&M)
- Besturing, processen en het leveren van prestaties (BPP)

Daarnaast bestaat het programma uit een stuurgroep en een klankbordgroep.

Deze voortgangsrapportage heeft betrekking op het totale programma dienstverlening. De activiteiten van de vier projectgroepen zijn hierin verwerkt.

Afsluiten fase 3

Het dienstverleningsconcept is vastgesteld in 2010, ambities waren geformuleerd tot 2015. Ook het uitvoeringsprogramma was opgesteld tot 2015. Inmiddels heeft de overheid nieuwe richtlijnen voor overheidsdienstverlening opgesteld (Overheidsbrede Dienstverlening 2020), is de digitalisering doorontwikkeld, en zijn de verwachtingen van burgers t.a.v. dienstverlening veranderd. Tijd dus om in 2016 onze visie op dienstverlening opnieuw te beschrijven, en een daaropvolgend uitvoeringsplan op te stellen. In dit uitvoeringsplan is het uitgangspunt om de ontwikkeling, de coördinatie en de uitvoering van dienstverlening te borgen in de lijnorganisatie.

Met de nieuwe beschrijving van het dienstverleningsconcept, wordt fase 3 afgesloten, en fase 4 opgestart. Dit is de laatste fase in het programma, uitgaande van overdracht van taken naar de lijnorganisatie.

Tussenresultaten oktober 2015 - april 2016

Onderzoek openingstijden

Er is onderzoek gedaan naar de openingstijden van het gemeentehuis n.a.v. een motie van de raad. Hierin is onderzocht wat de voor- en nadelen zijn van het geheel of gedeeltelijk sluiten van het gemeentehuis op vrijdag. Het college heeft besloten de openingstijden ongewijzigd te laten. De raad is hierover geïnformeerd.

Inrichten TIP en informatiebalie: LEAN werkprocessen

Er wordt bij de LEAN-trajecten gebruik gemaakt van een zogenaamd verbeterbord dat het verbeterproces helder, duidelijk en actief houdt. We zien dat steeds meer collega's onze LEAN-experts vinden om gebruik maken van deze methode/verbeterborden om binnen hun team processen te verbeteren. De gewenste olievlek verspreidt zich: van voordoen naar nadoen naar zelf doen!

BBV (bestuurlijke besluitvorming): Doel: Advies in 1 x goed aangeboden bij college voor besluitvorming.

Het verbetertraject is gericht op kwaliteit van advisering te verhogen en het proces zo lean mogelijk te maken, waardoor verantwoordelijkheid zo laag mogelijk kan worden gelegd in de organisatie.

HR Team: Doel: een team dat zegt wat ze (niet) doet en doet wat ze zegt. Duidelijk voor zowel teamleden als ambtelijke organisatie. Gestart met een 'verbeterbord' dat tweewekelijks (effecten) verbeteringen meet.

Team Communicatie: Doel:

Basis op orde: werkvoorraad inzichtelijk, rollen-taken-verantwoordelijkheden helder, balans in werkvoorraad-formatie, klanten op de hoogte van dienstverlening, teamleden zijn tevreden over en hebben plezier in de samenwerking, klanten tevreden over dienstverlening. Producten/advies/diensten die het team levert: proces helder (wie doet wat en wanneer), voldoen aan de (eigen) communicatie-standaard(en).

Communicatie in het hart van beleid: waar heeft samenleving behoefte aan, hoe ondersteunen wij onze interne klanten?

Sociaal Team/Loket De Kleine Schans:

Doel: Alle werkprocessen m.b.t. WMO en Jeugd en binnenkomende vragen/meldingen/aanvragen bij ST/LDKS. Begin 2016 zijn de werkprocessen verbeterd met inzet van de administratief medewerker.

Team DIV

Doel: dossiers voor 1-6-2016 klaar voor overdracht aan archief Eemland.

Teams Communicatie & KCC: doel: verbeteren informatie uitwisseling via persoonlijk en digitaal kanaal.

Servicenormen

De audit servicenormen is afgerond en aangeboden bij de stuurgroep. In 2013 is de eerste editie servicenormen vastgesteld. Om te inventariseren of en in welke mate de gemeente Woudenberg doet wat ze zegt én of er reden is de normen bij te stellen, is in het laatste kwartaal van 2015 een audit uitgevoerd.

Bij deze audit is van tevoren bepaald of deze voldoende representatief is: voldoende a-select, omvang periode, (steekproef/selectie) aantallen.

De conclusies bevindingen en aanbevelingen naar aanleiding van deze audit:

De gemeente Woudenberg voldoet in hoge mate aan de gestelde servicenormen. Vanwege tussentijdse ontwikkelingen (zie bevindingen) verdient het aanbeveling de servicenormen bij te stellen.

Het verdient aanbeveling om stuurinformatie (door) te ontwikkelen en te genereren om de visie op dienstverlening te realiseren en in te kunnen spelen op wensen van Woudenbergers voor de dienstverlening.

Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

Klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd en aangeboden aan de stuurgroep. Het onderzoek bestaat uit een kwantitatief (doorlopend) deel en een kwalitatief deel. Na contact met de gemeente wordt persoonlijk of digitaal gevraagd om medewerking aan het KTO. De (overwegend inwoners) die hierop positief reageren ontvangen uiterlijk de volgende dag een mail met een link naar het KTO. Hier geven ze een cijfer aan de verschillende aspecten van dienstverlening en is er de gelegenheid wensen te uit voor verbetering. Het kwalitatief onderzoek omvat de resultaten, conclusies en aanbevelingen naar aanleiding van 40 telefonische interviews onder (voornamelijk) inwoners over hun ervaring in het (persoonlijk en digitaal contact of onze reactie naar aanleiding van een brief).

We scoren ruim boven de norm als het gaat om het persoonlijk contact via balie en telefoon. We scoren voldoende op de norm post en e-mail en onder de norm als het gaat om digitale dienstverlening.

Communicatie richting inwoners en de organisatie volgt in april net als het plan van aanpak naar aanleiding van de conclusies en aanbevelingen.

Klantcontactstelsysteem

Ten behoeve van het klantcontactstelsysteem (KCS) is een business case opgesteld. Drie leveranciers hebben op basis hiervan een offerte ingediend waarna gekozen is voor de oplossing van leverancier Centric. Het KCS wordt gekoppeld aan de vernieuwde telefooncentrale en achterliggende informatiesystemen (DMS, Intranet en Vergunningen). Technisch zijn we daarmee voorbereid om zaakgericht te gaan werken (planning 2017).

Inkoop telefonie

Vanuit het IBP-project wordt de telefonie opnieuw ingericht. Het programmateam Dienstverlening is hierbij opdrachtgever. Op basis van het PvE is de leverancier gevraagd onder meer rekening te houden met een uitwijklocatie, mogelijkheid om in geval van crisis eenvoudig telefoonlijnen bij te schakelen, integreren telefonie Sociaal Team en integratie van vaste en mobiele telefonie. Om praktische redenen is het beheer op basis van een SLA volledig uitbesteed.

Coördinatie KCC

De coördinatie van het KCC is belegd bij 2 medewerkers in de organisatie. De coördinator vergunningen van het team Leefomgeving draagt er zorg voor dat de basis op orde is in het KCC. De roostering van personeel, de overdracht van informatie en het delen van kennis, en efficiëntie van werkprocessen. Daarnaast ook praktische zaken m.b.t. de inrichting. De coördinator Burgerzaken draagt er zorg voor dat er producten en diensten van het loket Burgerzaken worden overgeheveld naar de servicebalie, en dat de medewerkers de kennis en vaardigheden hebben om hierover te adviseren en de documenten te verstrekken.

Formatie Dienstverlening / KCC

Momenteel vindt werving plaats van een beleidsadviseur Dienstverlening. Deze wordt ingehuurd tot eind 2016. De adviseur zorgt voor begeleiding en advisering over de nieuwe visie op dienstverlening en draagt zorg voor advisering over en implementatie van de hierboven genoemde deelprojecten, zoals telefonie, klanttevredenheid en het klantcontactcentrum.

De frontoffice van Loket De Kleine Schans wordt per 1 april toegevoegd aan het KCC. Met als gevolg dat de medewerkers rouleren in de 2 frontoffices en het TIP, de frontofficemedewerker van De Kleine Schans wordt toegevoegd aan het KCC team. De frontoffice van De Kleine Schans wordt ingericht als KCC met benodigde telefonie en ICT.

1. Successen, aandachtspunten en maatregelen

Successen:

- De frontoffice van Loket De Kleine Schans is toegevoegd aan het KCC.
- Het team in de 1^e lijn is hiermee op orde.
- Afstemming vindt plaats met het programma Bedrijfsvoering.
- Diverse activiteiten vanuit het programma zijn geborgd in de lijnwerkzaamheden (succesvolle overdracht).
- Overwegend tevreden klanten!
- De beleidsadviseur borgt het onderwerp Dienstverlening in de lijnorganisatie.

Aandachtspunten:

- De frontofficemedewerkers KCC krijgen nieuwe werkzaamheden te verrichten. Ze gaan straks werken met een klantcontactsysteem, de vernieuwde website en een nieuwe telefooncentrale. Het is van belang om goed in te zetten op training en coaching.
- Dienstverleningsovereenkomst met Barneveld is bepalend voor en van invloed op de uitvoering van een aantal projecten in het programma Dienstverlening.

Afwijkingen en bijbehorende maatregelen:

- De vier projectgroepen hebben de taken gebundeld in één overzicht, waardoor sturing en samenhang geborgd worden.
- In het tweede kwartaal wordt de visie op dienstverlening opnieuw vastgesteld, waarna de doorontwikkeling opnieuw in planning wordt gezet.
- Resultaten expliciet overdragen aan de lijn(manager).
- Capaciteit lijnorganisatie (ad hoc) benutten.
- Een beroep doen op capaciteit van de lijnorganisatie wanneer projectgroepen beperkte inzet van medewerkers hebben.

In totaal is het risico vergelijkbaar met de risico analyse van oktober 2015.

2. Geld

Het programma blijft binnen het vastgestelde budget. De grootste kostenpost zijn ambtelijke uren. De medewerkers registreren hun gemaakte uren in Tim. De beleidsadviseur Dienstverlening wordt ingehuurd in 2016. Deze kosten worden betaald uit het formatiebudget.

Risico is dat de werkhoeveelheid van de 1^e en 2^e lijns medewerkers het komende jaar toe zal nemen. Dit kan gevolgen hebben voor onder andere de formatie en de coaching/aansturing van deze groep.

De kosten voor het klantcontactsysteem, de websites en de telefooncentrale zijn ondergebracht in het project Informatiebeleid.

Wanneer taken vanuit de projecten worden overgedragen naar de lijnorganisatie, kan dit ook gevolgen hebben voor de begroting.

Risico:

Financiële boekhouding is erg belangrijk. De projectgroep Systemen en informatie voert

projecten uit vanuit programma dienstverlening en vanuit programma bedrijfsvoering.

3. Risico's

Succes:

- De projectleiding is inhoudelijk deskundig en er is duidelijkheid over de inhoud en afstemming met het project Informatiebeleid.

Aandachtspunt:

- De prioriteit en capaciteit van de projectdeelnemers in relatie tot hun lijnwerkwerkzaamheden blijft een risico.
- Afhankelijkheid van de voortgang van het project Informatiebeleid.

Maatregelen:

- Momenteel vindt werving plaats van een beleidsadviseur Dienstverlening, het betreft tijdelijke inhuur tot eind 2016.
- De prioritering voor werkzaamheden voor het programma moet worden ondersteund in het MT. Dit beperkt de mogelijkheid dat huidige projectmedewerkers het project moeten verlaten vanwege werkdruk van lijntaken.
- Vertrek van medewerkers door een verandering van werkgever of door pensioen is niet te vermijden.

4. Organisatie

Successen:

- De frontoffice van Loket De Kleine Schans is toegevoegd aan het KCC team.
- De projectleiders en projectgroepmedewerkers zijn materiedeskundig.
- De coördinatoren KCC zijn actief om de basis op orde te krijgen, processen te sturen in het KCC en producten Burgerzaken over te hevelen naar de 1^e lijn.
- Afstemming met het programma Bedrijfsvoering vindt periodiek plaats.
- De programmamanager is ook ambtelijk opdrachtgever van drie projecten van Informatiebeleid, nl. Ontwikkeling online dienstverlening, en inkoop en implementatie KCS en Telefonie.

Aandachtspunten:

- De werkdruk voelt groot door de combinatie van lijn- en projecttaken bij medewerkers van de projectgroepen. Aanwezigheid bij de programma- en projectoverleggen behoeft aandacht.
- Het aantal projectgroepleden is bij elke projectgroep afgenomen.

Afwijking + maatregel:

- De visie op Dienstverlening wordt in kwartaal 2 doorontwikkeld. In het daaropvolgende uitvoeringsplan gaan we uit van overhevelen van taken van het programma naar de lijnorganisatie.
- Prioriteitstelling voor deelname aan het programma dienstverlening moet in het MT worden gesteund. In begeleidingsgesprekken en in de jaarplanning wordt deelname ingepland voor 4 uur per week.
- Wanneer een projectgroep bij een activiteit te weinig projectgroepleden heeft, wordt er uit de lijn inzet gevraagd.

5. Tijd

Capaciteit:

Zowel de projectleiders als de projectgroepleden geven aan dat ze in het gedrang komen met andere lijn- en projectwerkzaamheden. Het aantal uren dat ze aan het

programma dienstverlening besteden, neemt af. De inzet van de beleidsadviseur Dienstverlening is de maatregel die hiervoor is genomen.

Tijd:

Het KCS en nieuwe telefonie zullen in het tweede kwartaal worden geïmplementeerd. Ook wordt de nieuwe visie op dienstverlening omschreven in het tweede kwartaal. Met deze nieuwe ontwikkelingen starten we een nieuwe fase in de ontwikkeling van onze dienstverlening, en ronden we fase 3 af.

6. Informatie

Informatie intern

Uitgangspunt van het programma is dat de medewerkers actief worden geïnformeerd over de voortgang van het programma dienstverlening. De doelgroepen, doelen en de boodschap zijn geformuleerd in het plan van aanpak van het programma en uitgewerkt in de aanpakken van de deelprojecten.

Successen:

- Op elke agenda staat het onderwerp communicatie.
- De communicatie adviseur maakt onderdeel uit van het programmateam.
- De programma verslagen en documenten zijn voor iedereen inzichtelijk.
- Elk half jaar rapporteert het programma over de voortgang.

Aandachtspunten:

- Op intranet actief blijven informeren over de voortgang van het project.

Communicatie/burgerparticipatie

Er wordt nog steeds actief gecommuniceerd over het algemene telefoonnummer 14033.

7. Gevraagd besluit(en)

- Afsluiten fase 3 per 1 april 2016 en start fase 4 van het programma Dienstverlening van 1 april 2016 tot 1 april 2017. In fase 4 wordt de visie op dienstverlening opnieuw beschreven, en gaat het uitvoeringsplan uit van het borgen van ontwikkeling, coördinatie en uitvoering van dienstverlening in de lijnorganisatie.

8. Bijlagen

Geen

Voor akkoord:

Naam opdrachtgever	Naam projectleider
Plaats / Datum	Plaats / Datum