



<b>Voortgangsrapportage</b>		Nummer: 9
		Datum : oktober 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 4: 01-04-2016	01-04-2017	12 maanden
<b>1. Voortgang activiteiten</b>		

### **Inleiding**

Deze voortgangsrapportage heeft betrekking op de periode april 2016 - oktober 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)

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

### **Start fase 4**

Fase 4 van het programma Dienstverlening loopt 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. Uitgaande van overdracht van taken naar de lijnorganisatie is dit de laatste fase in het programma,.

### **Tussenresultaten april 2016 - oktober 2016**

#### **Opstellen dienstverleningsvisie**

Het programmateam verwacht eind 2016 de visie op dienstverlening tot besluitvorming te kunnen aanleveren aan stuurgroep en college. Daarna wordt het uitvoeringsplan opgesteld. Beoogd was om de dienstverleningsvisie in Q2 vast te stellen, dit is niet gelukt omdat we een uitgebreidere route hebben doorlopen om tot visievorming te komen.

### **Doorontwikkeling website Loket De Kleine Schans**

De webvisie voor de website van Loket De Kleine Schans wordt in november ter besluitvorming aan het college voorgelegd. Daarna volgt een plan van aanpak om het instrument Website in te zetten om de beoogde maatschappelijke effecten in het Sociaal Domein te bereiken.

### **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!

### **Klantervaringsonderzoek**

In kwartaal 1 heeft een klantervaringsonderzoek plaatsgevonden. De resultaten hiervan zijn samen met de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de audit servicenormen in mei aan de inwoners, raad, college en medewerkers gepresenteerd. De informatie is verkregen door middel van 55 kwalitatieve telefonische diepte-interviews met klanten.

### **Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)**

De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek zijn samen met de resultaten van het klantervaringsonderzoek en de audit servicenormen in mei aan de inwoners, raad, college en medewerkers gepresenteerd. Vanaf de tweede week van januari meet gemeente Woudenberg continu de klanttevredenheid middels een dashboard van de NVVB. Aan inwoners die zich bij de balies, het TIP en digitaal melden, wordt gevraagd of ze willen deelnemen aan het KTO. Deelname vindt digitaal plaats, indien gevraagd leveren inwoners de vragenlijst op papier in en verwerken wij deze in het systeem. Het dashboard levert elke dag actuele informatie. In de reguliere planning & controlcyclus wordt het resultaat van de klanttevredenheid als KPI opgenomen.

### **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 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 1<sup>e</sup> lijns medewerkers KCC hebben ingrijpende wijzigingen in de uitoefening van hun functie door de komst van het KCS en nieuwe telefonie. Ook zijn er inmiddels veel producten in de 1<sup>e</sup> lijn ondergebracht. Om onze ambities in dienstverlening te kunnen behalen, is het momenteel van belang is om actiever in te zetten op alle taken in het KCC, en deze te coördineren en te implementeren in de hele organisatie. Eén van de twee coördinatoren KCC is hier voor vrijgemaakt. Het betreft eerst een tijdelijke

uitbreiding, de formatie is nog niet in de lijn geborgd. De andere KCC coördinator blijft verantwoordelijk voor coördinatie van uitvoer van de producten Burgerzaken in de 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn.

### **Formatie Dienstverlening / KCC**

Tot eind 2016 wordt een beleidsadviseur Dienstverlening ingehuurd. Hij draagt in het programmateam bij aan het opstellen van de dienstverleningsvisie, adviseert over de webvisie en plan van aanpak van de website Loket De Kleine Schans, en onderzoekt en borgt de sturingsinformatie over de dienstverlening van de gemeente.

### **Huisvesting**

Het KCC De Schans is in augustus wegens verbouwing van MFC De Schans tijdelijk in het gemeentehuis gehuisvest. De balie is in twee delen gesplitst. Wanneer een inwoner privacygevoelige informatie wil bespreken, is een spreekkamer beschikbaar. Er zijn geen signalen ontvangen van ontevreden burgers. Naar verwachting verhuist KCC De Schans in de laatste week van november weer naar De Schans. Over bereikbaarheid wordt uitgebreid gecommuniceerd naar inwoners.

## **1. Successen, aandachtspunten en maatregelen**

### Successen:

- Het team in de 1<sup>e</sup> lijn is getraind in het gebruik van de nieuwe systemen.
- Afstemming vindt plaats met het programma Bedrijfsvoering.
- Diverse activiteiten vanuit het programma zijn geborgd in de lijnwerkzaamheden (succesvolle overdracht).
- Overwegend tevreden klanten

### Aandachtspunten:

- De frontofficemedewerkers KCC krijgen nieuwe werkzaamheden te verrichten. De KCC coördinator bewaakt samen met het team KCC of de kwaliteit van dienstverlening gewaarborgd blijft.
- We zoeken momenteel een nieuwe samenwerkingspartner op het gebied van I&A. Dit kan invloed hebben op de uitvoering van een aantal projecten in het programma Dienstverlening.
- Voor 2017 is de functie van adviseur Dienstverlening nog niet geborgd in de lijnorganisatie.
- Planning was om de dienstverleningsvisie in Q2 vast te stellen.

### Afwijkingen en bijbehorende maatregelen:

- In het vierde 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 (adhoc) 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 april 2016.

## **2. Geld**

Het programma blijft binnen het vastgestelde budget. De grootste kostenpost zijn ambtelijke uren.

Er vindt inhuur plaats voor het opstellen van de dienstverleningsvisie en het uitvoeringsplan. Deze kosten worden betaald uit het budget bedrijfsvoering. 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<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> 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 klantcontactstelsel en de telefooncentrale zijn ondergebracht in het project IBP 2016-2018.

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

### **3. Risico's**

#### Succes:

- De projectleiding is inhoudelijk deskundig en er is duidelijkheid over de inhoud en afstemming met het project IBP 2016-2018.

#### Aandachtspunt:

- De prioriteit en capaciteit van de projectdeelnemers in relatie tot hun lijnwerkzaamheden blijft een risico.
- Afhankelijkheid van de voortgang van het project IBP 2016-2018.
- De functie van beleidsadviseur Dienstverlening is nog niet geborgd in de lijnorganisatie.
- De projectgroep Systemen en informatie voert projecten uit vanuit programma dienstverlening en vanuit programma bedrijfsvoering. Van belang is om te bewaken uit welk project kosten worden begroot en gedekt.

#### Maatregelen:

- In het uitvoeringsplan zal worden geadviseerd wat nodig is om de activiteiten van het programma over te dragen naar de lijnorganisatie.
- De prioritering voor werkzaamheden voor het programma moet worden bewaakt door de leidinggevende van de projectmedewerkers.. 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.
- De projectleider IBP is projectleider Systemen en informatie. Hij bewaakt de budgetten voor informatiesystemen.

### **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<sup>e</sup> lijn.
- Afstemming met het programma Bedrijfsvoering vindt periodiek plaats.
- De programmamanager is ook ambtelijk opdrachtgever van drie projecten van IBP 2016-2018, nl. Ontwikkeling online dienstverlening, en inkoop en implementatie KCS en Telefonie. Deze kennis vereenvoudigt verbinding van projecten uit het IBP met het programma Dienstverlening.

#### Aandachtspunten:

- De werkdruk is 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 4 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 door leidinggevende van projectmedewerker 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:

De projectleiders 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.

#### Tijd:

We starten fase 4. Na het vaststellen van de dienstverleningsvisie en het opstellen van een uitvoeringsplan, beogen we de taken van het programma over te hevelen naar de lijnorganisatie.

### **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**

Aan alle inwoners die contact hebben met de 1<sup>e</sup> lijn KCC (servicebalie, loketten, telefonie en via de website) wordt gevraagd of ze willen deelnemen aan ons KTO.

### **7. Gevraagd besluit(en)**

Geen

### **8. Bijlagen**

Geen

Voor akkoord:

Naam opdrachtgever	Naam projectleider
Plaats / Datum	Plaats / Datum