



Gemeente
Woudenberg

RAADSVOORSTEL 2018

**Datum
voorstel:** 19 december
2017

Registratiekenmerk:

Raadsvergadering van : 25 januari 2018

Vergadering Commissie van: 13 januari 2018

Portefeuillehouder: D.P. de Kruijff

Behandelend ambtenaar: M. Eillebrecht

Afdeling Publiekszaken

Onderwerp / voorstel: Kredietaanvraag Implementatie Uitvoeringsplan
Dienstverlening 2017-2021

Aan de Raad.

Voorstel

Wij stellen u voor:

- Kennis te nemen van het uitvoeringsplan Dienstverlening 2017-2021;
- Een eenmalig investeringskrediet te verstrekken van € 145.500 voor implementatie van het Uitvoeringsplan Dienstverlening gemeente Woudenberg 2017-2021, en de kosten te dekken uit de algemene reserve.
- Jaarlijks een hoger budget van € 27.100 beschikbaar te stellen ten behoeve van het Uitvoeringsplan Dienstverlening gemeente Woudenberg. Het hogere budget voor 2018 ad. € 27.100 wordt verwerkt in de zomernota 2018 en het hogere budget vanaf 2019 wordt verwerkt in de kadernota 2019-2022.

Inleiding

De wereld om ons heen verandert. Wet- en regelgeving, technologie en de verwachting van de inwoners ten aanzien van de dienst- en serviceverlening van de gemeente verandert en de gemeente Woudenberg wil en moet hierin mee. Zo schrijft de Digitale Agenda 2020 van VNG-KING voor dat inwoners digitaal aanvragen kunnen doen en via social media met de gemeente kunnen communiceren. De inwoner wil sneller een besluit en wil niet van het kastje naar de muur worden gestuurd wanneer de gemeente samenwerkt met ketenpartners. Dit vraagt een doorontwikkeling van de dienstverlening waarin we monitoren welke verwachtingen de inwoners hebben, zodat we hierop in kunnen spelen. Digitalisering van producten en diensten, het online statusinformatie verstrekken na een aanvraag, doorontwikkeling van de website en procesoptimalisatie. Daarnaast is het van belang dat de medewerkers van de gemeente Woudenberg zijn toegerust op hun taak, zowel in kennis en vaardigheden als in houding en gedrag. Kortom: Dienstverlening, Informatisering en Bedrijfsvoering vragen om samenhangende doorontwikkeling.

In januari 2017 heeft ons college de vernieuwde dienstverleningsvisie 2016-2020 vastgesteld. In deze visie op dienstverlening geloven we er in dat we samen met de inwoners, ondernemers en organisaties van Woudenberg beter kunnen zorgen voor een veilig, sociaal en leefbaar Woudenberg. We willen dat iedereen zich thuis voelt in ons dorp en de gemeente ziet als professionele partner. Daarom realiseren wij onze ambities samen met burgers, (commerciële) organisaties en andere overheden.

Op 23 maart heeft u kennis genomen van deze visie via de ingekomen stukken. In de toelichting in het bijgevoegde collegebesluit is vermeld dat na het vaststellen van de dienstverleningsvisie een uitvoeringsplan wordt uitgewerkt. In het uitvoeringsplan worden de financiële consequenties gerelateerd aan het ambitieniveau en de bedrijfsvoering van gemeente Woudenberg.

In december 2017 hebben wij het Uitvoeringsplan Dienstverlening gemeente Woudenberg 2017-2021 vastgesteld. Bijgevoegd vindt u dit uitvoeringsplan. Het uitvoeringsplan omvat 27 deelprojecten, waarvan een aantal van grote omvang. Deze deelprojecten moeten in samenhang met elkaar worden uitgevoerd om de vastgestelde ambities te bereiken.

Centrale vraag

Bent u bereid om eenmalig een krediet van € 145.500 en structureel een hoger budget van € 27.100 beschikbaar te stellen om de beschreven ambities in de visie op dienstverlening te realiseren conform het Uitvoeringsplan Dienstverlening?

Beoogd resultaat

De beoogde maatschappelijke effecten zijn geformuleerd in de gemeentelijke beleidsbegroting:

- Meer stimuleren van inwoners, ondernemers en organisaties om nieuwe initiatieven te ontwikkelen;
- Meer betrekken van inwoners, ondernemers en organisaties bij het opstellen van nieuw beleid;
- Meer digitale diensten en alleen persoonlijke dienstverlening waar nodig;
- Beter beheer en zorgvuldige ontsluiting van gegevens van inwoners, ondernemers en organisaties;
- Effectievere en efficiëntere bedrijfsvoering.

Hieronder leest u wat de uitgangspunten zijn om te komen tot dit plan. De aanbevelingen die naar aanleiding van het bespreken van deze uitgangspunten naar voren komen, zijn gecategoriseerd op basis van de kernwaarden van onze gemeente: betrouwbaar, open en initiatiefrijk. De ambities voor de dienstverlening zijn hieraan toegevoegd.

Kernwaarde 1 betrouwbaar

Onze inwoners, ondernemers en organisaties hebben vertrouwen in de gemeente en andersom. We zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen.

Het geven van **statusinformatie** is een praktisch voorbeeld van duidelijk zijn naar de klant. Ongeacht de persoon en via welk servicekanaal informatie wordt opgevraagd, een klant krijg altijd **eenduidig** antwoord. Ook kan de klant de (status)informatie zelf raadplegen via mijnoverheid.nl.

Ambities dienstverlening

1. Dienstverlening is voor alle medewerkers vanzelfsprekend. Hoge kwaliteit leveren in dienstverlening is een organisatiebreed thema. Medewerkers verstaan hetzelfde onder dienstverlening.

2. We proberen diensten zo snel en goed mogelijk af te handelen.

We leveren diensten daar waar mogelijk sneller dan wettelijk is bepaald en volgens

onze servicenormen. We handelen zoveel mogelijk producten en diensten af in het KCC, alleen bij complexere vragen neemt de productgroep of de samenwerkingspartner het over.

Inwoners, ondernemers en organisaties krijgen eenduidig antwoord, ongeacht het servicekanaal of de samenwerkingspartner.

Kernwaarde 2 open

We laten zien wat we doen en leveren. Onze processen zijn transparant. We staan open voor (nieuwe) initiatieven en feedback en koppelen altijd terug naar de initiatiefnemer. Inwoners, ondernemers, organisaties en partners zijn welkom in ons gemeentehuis!

Ambities dienstverlening

1. Het is voor onze inwoners, ondernemers en organisaties duidelijk waar zij terecht kunnen voor hun diensten en producten. We blijven als gemeente verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geleverde diensten.

2. Onze samenwerkingspartners handelen conform onze kernwaarden en servicenormen

Ongeacht waar de vraag wordt afgehandeld, de kernwaarden vormen de basis van alle dienstverlening. Mensen ondervinden geen hinder wanneer uitvoeringstaken elders zijn belegd. We maken afspraken met samenwerkingspartners over de inzet van kanalen en openingstijden.

3. We benutten ons netwerk om de maatschappelijke effecten te bereiken. Samenwerking met andere partijen moet toegevoegde waarde voor de inwoner opleveren. Het gaat om het vergroten van de kwaliteit van de dienstverlening.

De ambities in dienstverlening voor overheidsparticipatie en burgerparticipatie worden gerealiseerd in de lijnorganisatie en hebben daarom geen uitwerking in dit plan. Hierover wordt gerapporteerd in zomernota en jaarrekening.

Kernwaarde 3 initiatiefrijk

Onze medewerkers en samenwerkingspartners denken mee met onze klanten en bieden maatwerk waar mogelijk. Zij hebben als vertrekpunt: 'ja, tenzij....'.

Maatwerk houdt ook in dat er persoonlijk contact is tussen onze dienstverlener en de klant, waarbij de vraag van de klant gedefinieerd wordt. In onze klantcontacten gaan we voor de passende oplossing. We richten het informatielandschap in vanuit het perspectief van onze inwoners, ondernemers en organisaties. Zodat bij ons klantcontactcentrum (KCC) en de website(s) van de organisatie (dezelfde) voor de klant relevante informatie kan worden gegeven.

We werken digitaal waar mogelijk en persoonlijk waar nodig. We werken volgens het click, call, face principe. We monitoren en analyseren online zoekgedrag; we houden rekening met verschillende doelgroepen door per dienst/product een dienst/doelgroep combinatie te omschrijven; per dienst/doelgroep werken we een voorkeurskanaal matrix uit.

Ambities dienstverlening

1. We zijn een lerende organisatie. We stimuleren leer- en ontwikkeltrajecten van de organisatie. Medewerkers signaleren tijdig knelpunten en zoeken naar nieuwe kansen. Ze staan open voor veranderingen om de dienstverlening verder te verbeteren. Ervaringen van medewerkers en/of van andere organisaties op het gebied van nieuwe initiatieven of ontwikkelingen worden organisatie breed gedeeld, zodat we deze kunnen gebruiken bij het ontwikkelen van nieuwe plannen.

2. We werken digitaal waar mogelijk en persoonlijk waar nodig.

We werken volgens het click, call, face principe'.

We bevorderen zelfstudie en zelfservice¹, doordat o.a. eenvoudige klantvragen vaker

online en soms zelfs geautomatiseerd zijn af te handelen. We monitoren en analyseren online zoekgedrag om de website te optimaliseren voor onze online bezoekers.

- We houden rekening met de verschillende doelgroepen door per dienst/product een dienst/doelgroep combinatie te omschrijven. Per dienst-doelgroep combinatie werken we een voorkeurkanaal matrix uit.
- Inwoners, ondernemers en organisaties kunnen (van complexe producten en diensten) statusinformatie opvragen bij het KCC en via Mijnoverheid.nl. Ook geven we hen bij het eerste klantinteractiemoment (ongeacht het servicekanaal) direct een vaste opleverdatum en informatie over leveringsmogelijkheden mee, zodat eventuele vragen over de voortgang van aanvragen afnemen.

3. We vragen geen gegevens die we al hebben. Gegevens die worden verstrekt, leggen we eenmalig vast en gebruiken we meervoudig. Dit geldt ook voor gegevens rondom klantcontacten en daarbij horende documenten. Daarnaast is het beheer en de ontsluiting van gegevens in een informatiebeleidsplan vastgesteld.

Kader

- Dienstverleningsvisie 2016-2020
- Strategiekaart Woudenberg
- Informatiebeleidsplan

Argumenten

In het raadsvoorstel Kredietaanvraag I&A-samenwerking van 18 mei 2017 is de verbinding en samenhang tussen I&A ontwikkeling en dienstverlening ook beschreven. Bij dienstverlening staat de vraag en behoefte van de inwoner centraal, zowel via de digitale kanalen als bij het persoonlijk contact. Met het raadsbesluit van 18 mei is krediet beschikbaar gesteld voor het vervangen van hardware, software, het uitvoeren van diverse projecten zoals informatieveiligheid, digitaal werken van medewerkers en bestuur en het inzichtelijker maken van klantvragen. In het uitvoeringsplan dienstverlening zijn diverse IBP (I&A) projecten ondergebracht. Voor meerdere projecten die genoemd staan in het uitvoeringsplan dienstverlening is al dekking binnen het krediet dat beschikbaar is gesteld op 18 mei 2017.

De doorontwikkeling van de dienstverlening is nodig vanuit veranderende wet- en regelgeving en nieuw vastgestelde ambities. Een overzicht van de ambities op landelijk niveau ziet u terug in deze video van de Vereniging Directeuren Publieksdiensten: https://youtu.be/UY_HbBjzN60.

Het uitvoeringsplan dienstverlening bestaat uit 27 projecten, om deze te kunnen realiseren is prioriteit gesteld in de volgorde van aanpak. Een aanpak die rekening houdt met de samenhang tussen de verschillende activiteiten uit de visie op dienstverlening, het informatiebeleid en de bedrijfsvoering (de horizontale verbinding) en met de ambtelijke werkbelasting.

Een aantal projecten heeft betrekking op de reguliere bedrijfsvoering, bijvoorbeeld bij het KCC, en kunnen het beste door de lijnorganisatie uitgevoerd worden. Voor een aantal aanbevelingen wordt geadviseerd om deze in projectvorm te organiseren. Dit zijn majeure projecten, zoals 'zaakgericht werken', die organisatiebreed doorgevoerd worden met een doorlooptijd van een aantal jaren. Om samenhang in opzet en uitvoer tussen de verschillende projecten te borgen, plaatsen wij het totaal aan projecten in 2018 onder regie van het programmateam Dienstverlening.

De verschillende projecten vragen investeringen in tijd en geld. De budgetten hiervoor zijn deels geborgd in de budgetten voor informatiebeleid, dienstverlening- en/of bedrijfsvoering. Voor enkele projecten is geen budget gereserveerd in de begroting, zoals voor doorontwikkeling van de monitoringapplicatie (BI tool) en het aansluiten op www.mijnoverheid.nl. Daarnaast wordt een investering in capaciteit gevraagd.

We evalueren eind 2018 in hoeverre de doelstellingen zijn behaald en bepalen daarna of het programmateam opgeheven kan worden omdat taken in de lijnorganisatie kunnen

worden geborgd. Zeker is dat na 2018 ook integrale sturing gegeven moet worden aan de ontwikkeling van de dienstverlening. Dienstverlening aan inwoners en ondernemers is een primaire taak van de gemeente.

Duurzaamheid

Mens

Wij vinden het belangrijk invulling te geven aan hoogwaardige dienstverlening aan onze inwoners, ondernemers en partners. De vernieuwde visie op dienstverlening richt zich op het aansluiten op hun behoeften.

Draagvlak

Het behalen van de beoogde ambities zorgt er voor dat de dienstverlening aan inwoners van Woudenberg digitaler, sneller en met hoge kwaliteit plaatsvindt. Er is persoonlijk contact waar nodig, inwoners voelen zich welkom.

Financiële consequenties

Eenmalige kosten

Dekking van kosten voor de uitvoer van de projecten is deels geborgd in de budgetten voor informatiebeleid, dienstverlening- en/of bedrijfsvoering. Voor enkele projecten is geen budget gereserveerd in de begroting, Voor een overzicht van de opbouw van de kredietaanvraag verwijzen wij u naar de tabel hieronder.

We vragen éénmalig krediet voor de uitvoer van de projecten voor de gehele periode van het uitvoeringsplan dienstverlening 2017 - 2021 van € 145.500 en deze te dekken uit de algemene reserve.

Structurele kosten

De hogere structurele kosten voor de uitvoer van de projecten bedragen € 27.100 vanaf het begrotingsjaar 2018. Wij vragen jaarlijks dit hogere budget beschikbaar te stellen ten behoeve van het Uitvoeringsplan Dienstverlening gemeente Woudenberg. Het hogere budget voor 2018 wordt verwerkt in de zomernota 2018 en het hogere budget vanaf 2019 wordt verwerkt in de kadernota 2019-2022.

Het overzicht eenmalige en structurele kosten uitvoeringsplan dienstverlening 2017-2021 ziet er als volgt uit:

Kosten uitvoeringsplan dienstverlening 2017-2021 (eenmalige kosten)					
Doorontwikkelen website	€	30.000			projectnr. 2 uitvoeringsplan
Digitale formulieren	€	35.000			projectnr. 2 uitvoeringsplan
Informatieveiligheid	€	5.500			projectnr. 3 uitvoeringsplan
Dienstverlening in houding en gedrag	€	15.000			projectnr. 17 uitvoeringsplan
KCC toekomstproof	€	10.000			projectnr. 15 uitvoeringsplan
Programmamanagement	€	50.000			
Totaal	€	145.500			
Eenmalige kosten uitvoeringsplan dienstverlening:					
Eenmalige kosten	€	145.500			Dekking: Algemene reserve (raad jan 2018)
Hogere kosten uitvoeringsplan dienstverlening 2017-2021 (structureel vanaf 2018)					
		2018	2019	2020	2021
Vervanging website	€	5.000	€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000
Digitale formulieren	€	5.500	€ 5.500	€ 5.500	€ 5.500
Informatieveiligheid	€	4.100	€ 4.100	€ 4.100	€ 4.100
Monitoring	€	10.000	€ 10.000	€ 10.000	€ 10.000
KTO	€	2.500	€ 2.500	€ 2.500	€ 2.500
Adviseur dienstverlening	€	-	pm	pm	pm
					wordt op teruggekomen bij de kadernota 2019-2022
Totaal	€	27.100	€ 27.100	€ 27.100	€ 27.100
Hogere structurele kosten uitvoeringsplan dienstverlening:					
Hogere structurele kosten begrotingsjaar 2018	€	27.100			Dekking: t.l.v. begroting 2018-2021 te verwerken in de zomernota 2018 (raad sept 2018)
Hogere structurele kosten vanaf begrotingsjaar 2019		€ 27.100	€ 27.100	€ 27.100	t.l.v. begroting 2019-2022 te verwerken in de kadernota 2019-2022 (raad juli 2018)

Aanpak/uitvoering

Na positief besluit van uw raad wordt de implementatie van het Uitvoeringsplan gestart.

Communicatie

Gemeente Woudenberg streeft naar kwalitatief hoogwaardige dienstverlening aan inwoners, ondernemers en partners. De wereld om ons heen verandert. Wet- en regelgeving, technologie en de verwachting van de inwoners ten aanzien van de dienst- en serviceverlening van de gemeente verandert en de gemeente Woudenberg wil en moet hierin mee. De gemeente realiseert haar ambities door de dienstverlening, informatiebeleid en bedrijfsvoering in samenhang door te ontwikkelen vanuit één uitvoeringsplan.

Op basis van het uitvoeringsplan wordt er ook een communicatieaanpak geformuleerd.

Burgemeester en wethouders van Woudenberg

S.M.T. van der Marck-Verschoor
Secretaris

T. Cnossen
Burgemeester

Bijlagen:

- Dienstverleningsvisie gemeente Woudenberg 2016-2020
 - Uitvoeringsplan dienstverlening gemeente Woudenberg 2017-2021
 - Collegebesluit
-

