



Gemeente
Woudenberg

Collegeadvies Eigen initiatief

Besluitenregistratie:		Postregistratienummer : 195052	
51	12	Datum inboeken :	
Openbaar	Ja	Internet	Ja
naar RAAD	Ja	OR	Ja
Communicatie	Ja	Europese regelgeving	Ja
via COMMISSIE	Ja		
Anders:			

Onderwerp : Uitvoeringsplan Dienstverlening gemeente Woudenberg 2017-2021

- Advies** :
1. Akkoord gaan met het Uitvoeringsplan Dienstverlening gemeente Woudenberg 2017-2021
 2. De gemeenteraad voorstellen om:
 - Een eenmalig investeringskrediet te verstrekken van € 149.900 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, oplopend naar € 66.000 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 ad. € 66.000 wordt verwerkt in de kadernota 2019-2022.

Datum	Ambtenaar	Afdeling	Pho	Griffier	Afdelings- hoofd
20-12-2017	M. Eillebrecht				

Additioneel Advies	Paraaf:
N.V.T.	

	Conform advies	Bespreken	Datum	Opmerkingen
Burgemeester				
Wethouder				
Wethouder				
Secretaris				

Datum vergadering B&W:

Agendapunt:

Besluit:

Openbare besluitenlijst 19-12-2017

Akkoord met advies, waarbij wethouder D.P. de Kruif wordt gemandateerd voor laatste tekstuele wijzigingen.

Retour naar afdeling op:

20 DEC. 2017

Ter archivering aangeboden op:

Inleiding

In januari 2017 is de vernieuwde dienstverleningsvisie 2016-2020 door het college vastgesteld. Deze dienstverleningsvisie is uitgewerkt op basis van de kernwaarden van onze gemeente. Vanuit die kernwaarden zijn vervolgens ambities bepaald.

Na vaststellen van de dienstverleningsvisie is gestart met het uitvoeringsplan dat nu ter besluitvorming voor ligt. Dit plan omvat 28 deelprojecten, waarvan een aantal van grote omvang. Deze deelprojecten moeten in samenhang met elkaar worden uitgevoerd om zodoende de vastgestelde ambities te bereiken.

Bijgevoegd vindt u Uitvoeringsplan Dienstverlening 2017-2021. Wij adviseren u om dit Uitvoeringsplan vast te stellen. Tevens vindt u bijgevoegd een concept-raadsvoorstel inzake eenmalig krediet voor de implementatie van dit plan. De implementatie en uitvoering van acties vraagt eenmalig extra middelen. Wij adviseren u hiervoor een krediet van xx aan te vragen.

Uitvoeringsplan Dienstverlening 2017-2021

De doorontwikkeling van de dienstverlening van gemeente Woudenberg is nodig vanuit veranderende wet- en regelgeving en nieuw vastgestelde ambities. Het uitvoeringsplan dienstverlening bestaat uit 28 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 organisatie breed doorgevoerd worden met een doorlooptijd van een aantal jaren. Wij zijn van mening om het totaal aan projecten in 2018 onder regie van het programmateam Dienstverlening op te zetten en uit te voeren, zodat de samenhang tussen de verschillende projecten wordt geborgd. Om alle adviezen te kunnen realiseren is prioriteit gesteld in de volgorde van aanpak in verband met de haalbaarheid. Een aanpak die rekening houdt met de werkbelasting en de samenhang tussen de verschillende activiteiten uit de visie op dienstverlening, het informatiebeleid en de bedrijfsvoering (de horizontale verbinding).

Een aantal projecten heeft betrekking op de reguliere bedrijfsvoering bij het KCC en kunnen het beste door de lijnorganisatie uitgevoerd worden. Het betreffen quick wins, die in de eerste helft van 2018 opgepakt kunnen worden:

- Het houden van een klantvraaganalyse.
- Het aanpassen van het kwaliteitshandvest.
- Het KCC toekomstproof maken.
- Trainingen voor het KCC voor professioneel klantcontact.

Voor een aantal aanbevelingen wordt geadviseerd om deze in projectvorm te organiseren:

- Invoeren van zaakgericht werken.
- Procesoptimalisatie.
- Monitoring: meten is weten.
- Opstellen van serviceafspraken tussen het KCC en de productgroepen.
- Opstellen van serviceafspraken met samenwerkingspartners.
- Excellente dienstverlening.

Dit zijn majeure projecten die organisatiebreed doorgevoerd worden met een doorlooptijd van een aantal jaren. Geadviseerd wordt om dat in 2018 nog te doen onder *regie* van het

programmamateam Dienstverlening om de samenhang tussen de verschillende projecten te bewaken.

Eenmalige kredietaanvraag voor implementatie in 2018

In het raadsvoorstel Kredietaanvraag I&A-samenwerking van 11 april 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. In 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 in het krediet dat beschikbaar is gesteld op 18 mei 2017. 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 BI tool en het aansluiten op www.mijnoverheid.nl. Daarnaast wordt een investering in capaciteit gevraagd.

Het programmamanagement vraagt expertise en inzet. Een programmamanager dienstverlening is nodig om vanuit expertise sturing te geven aan de projecten, de onderlinge samenhang en volgorde van de projecten.

De programmamateams Dienstverlening en Informatiebeleid worden in de loop van 2018 teruggebracht naar één programmamateam met een vaste kern van afdelingshoofd publiekszaken, programmamanager dienstverlening, informatiemanager en een flexibele schil van leden op afroep o.b.v. expertise/meerwaarde.

De programmamanager dienstverlening wordt in de periode januari 2018 t/m december 2018 ingezet voor implementatie van het uitvoeringsplan voor 20 uur per week. Deze programmamanager is de verbindende schakel tussen het programma en de lijnorganisatie, initieert, bewaakt en rapporteert aan de stuurgroep over alle projecten.

We evalueren eind 2018 in hoeverre de doelstellingen zijn behaald en bepalen daarna of het programmamateam opgeheven kan worden omdat taken in de lijnorganisatie kunnen worden geborgd en/of de rol van programmamanager dienstverlening verlengd dient te worden.

Bijlage(n)

Een uitgebreide toelichting leest u in:

- Dienstverleningsvisie gemeente Woudenberg 2016-2020
- Uitvoeringsplan dienstverlening 2017-2021
- Raadsvoorstel 05-12-2017
- Raadsbesluit 25-01-2018