

PROGRAMMA **DIENSTVERLENING**



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

Rapportageperiode: juni t/m oktober 2018

| Looptijd | 2018-2021 |
|----------|-----------|
| | |
| | |
| | |
| | |

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 april t/m juli zijn de startnotities van de nieuwe projecten gerealiseerd. Op basis hiervan is de uitvoering van een aantal nieuwe projecten gestart. Bijvoorbeeld 'KCC en Burgerzaken toekomstproof', voorbereiding op omgevingswet 2021, doorontwikkeling website en de belastingsamenwerking met Veendaal.

In de rapportage ziet u veel oranje stoplichtjes. Dit is minder dreigend dan de legenda aangeeft. Met name de oorspronkelijke planning van enkele grote randvoorwaardelijke projecten is bijgesteld. Daarmee wijzigt ook de planning van

Status

- Groen, loopt op schema om gewenst resultaat bereiken. Geen problemen voorzien qua doorlooptijd, financiën, capaciteit, kwaliteit.
-
- Oranje, dreigende problemen bij ongewijzigde situatie.
-
- Rood, ingrijpen noodzakelijk om een goede af alsnog mogelijk te maken.
-
- Grijs, afgerond en overgedragen aan de lijnorganisatie.
-

een aantal volgordelijke projecten. De gewijzigde planning leidt tot op onderdelen een ander tempo. De ambitie blijft gelijk!

Hierbij de eerste samengestelde rapportage over dienstverlening, informatiebeleid en bedrijfsvoering.

1. Successen

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

2. Gevraagde besluiten

De planning van het uitvoeringsplan is bijgesteld. Graag akkoord op de geactualiseerde planning.

Het zaakgericht werken en de doorontwikkeling van de website vragen prioriteit en veel meer capaciteit en langere doorlooptijd. Daarom het advies de projecten intranet en projectomgeving met minimaal een half jaar uit te stellen.

Beschikbaar stellen van het budget informatiearchitectuur uit het krediet invoering omgevingswet voor 2018 (€ 21.750,-) voor de dekking van de frictiekosten voor de implementatie en migratie van de component vergunning-toezicht-handhaving in de suite voor omgevingsdiensten.

3. Financiën

De budgetten die beschikbaar zijn voor dit programma komen uit lijnbudget, investeringen, reserves, krediet en zijn of eenmalig of structureel van karakter. Dat maakt inzicht en actueel overzicht zeer complex. Daarom realiseren we per 1-1-2019 een actueel in- en overzicht van geplande en gerealiseerde budgetten voor projectleiders, programmamanager, opdrachtgevers en bestuur vanuit de bronapplicatie Key2Financiën.

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 te maken. 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.

Uitvoering van het zaakgericht werken is onvoldoende geraamd binnen het kredietvoorstel dienstverlening. De materie is uiterst complex en vraagt per onderdeel wat we uitrollen meer investering in (doorloop)tijd, opleiding en techniek dan geraamd.

Afgelopen jaar is het eerste onderdeel, de component vergunningverlening-toezicht-handhaving (VTH) uit de suite voor omgevingsdiensten uitgerold.

Samen digitaal werken aan de zaak is randvoorwaardelijk voor de voorbereiding op de omgevingswet, het doorontwikkelen van de digitale dienstverlening en de doelstelling om meer vragen bij het KCC af te handelen.

De klant, een inwoner-ondernemer-organisatie, krijgt via alle kanalen (schriftelijk, telefonisch, elektronisch, persoonlijk) 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 onze collega's op het KCC. Zij kunnen op aanvraag van de klant actuele statusinformatie vinden zonder tussenkomst van de backoffice.

Voor de dekking van de kosten van de component VTH wordt een beroep gedaan op het krediet dienstverlening, het geraamde informatiseringsbudget uit het krediet invoering omgevingswet en de reserve automatisering.

In de 'stoplichtrapportage' leest u dat er een aantal zaken financieel niet zijn voorzien in het kredietvoorstel. De marktverkenning hiervoor loopt, in Q4 worden de offertes beoordeeld.

Voor de dekking van deze kosten wordt waar mogelijk beroep gedaan op bestaande budgetten. Een tekort aan dekking wordt gerapporteerd in de P&C-cyclus.

Upgrade van bestaande applicaties Burgerzaken

In november volgen de offertes.

Aanschaf chatbox website

In november volgt offerte.

(Aanpassen) Afsprakenmodule

In november volgt de offerte.

PIP-pagina

In november volgt de offerte.

4. Risico's/aandachtspunten

- Participatie inwoners, ondernemers en organisaties bij planvorming, toetsing projectresultaat.
- Functie/rol adviseur dienstverlening borgen in lijnorganisatie.
- Financieel: de bij punt 3. genoemde zaken zijn in het kredietvoorstel niet voorzien. Het op basis van ervaringen in projecten dienstverlening, informatiebeleid en bedrijfsvoering tot nu toe lastig te voorzien in een exacte inschatting voor alle projecten te maken. 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.

5. Organisatie

- Bestuur: informeren college en de 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 toedelen 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 applicatie vergunningverlening, toezicht en handhaving zijn opgeleid net als de functioneel applicatiebeheerder van de suite voor omgevingsdiensten en suite voor zaken.

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, (project)teams en (zelf)organisatie!

Realisatie t/m september:

- 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.
- Kennissessies KCC.
- Nadrukkelijke rol voor medewerkers KCC/Burgerzaken in project(en) dienstverlening.

6. Tijd & capaciteit

De planning verschuift. 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. | Walter de Haan  | Technische aansluiting gerealiseerd. Om 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) nodig. |
| 2 | Doorontwikkelen website 20 meest gangbare digitale formulieren op de website, incl. koppeling met DigiD en elektronisch betalen. | Walter de Haan  | <p>Bij de uitwerking van het project blijkt meer complexiteit dan voorzien. De introductie van E-diensten en doorontwikkeling E-formulieren vraagt randvoorwaardelijk ook een upgrade van 2 andere Burgerzaken-applicaties. Valt niet binnen kredietvoorstel. In lijnbudget financieel niet voorzien.</p> <p>Ook de huidige afsprakenmodule wordt gescreend op aanpassing/vervanging. Valt niet binnen kredietvoorstel. In lijnbudget financieel niet voorzien.</p> <p>Uit de marktverkenning, de demo's door leveranciers en offertetraject komen 2 leveranciers in aanmerking. Onze planning past niet in hun werkvoorraad. Dit betekent dat het project vermoedelijk in Q1 2019 (ipv Q4 2018) opgeleverd wordt.</p> <p>We steken in op doorontwikkeling van E-formulieren (met DigiD en betalen). Momenteel zijn er alleen e-diensten voor burgerzaken beschikbaar. Dat betekent dat we moeten investeren in zowel e-diensten als e-formulieren voor andere diensten en producten. Na een marktverkenning en offertetraject blijkt dit voor de schaalgrootte van Woudenberg niet betaalbaar.</p> <p>Dit betekent een minder hoog niveau van automatisering en daarmee blijft het werk voor de backoffice (checks) overwegend hetzelfde. Inlog met Digi-D en betalen met Ideal kan en er is een koppeling met ons zaakstelsel. Met e-formulieren zijn minder geautomatiseerde checks mogelijk.</p> |
| 3 | Intranet |  | <p>In aansluiting op de doorontwikkeling van de website zal ook het Intranet een doorontwikkeling krijgen 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 voldoen aan de AVG. Planning, start 2^e helft 2018.</p> <p>Gezien de prioriteiten bij doorontwikkelen website en zaakgericht werken uitstellen met minimaal 6 maanden.</p> |
| 4 | Projectomgeving | Walter de Haan  | 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 efficiënter kan worden ingevuld. |






| | | | | |
|----|--|----------------|---|--|
| | | | | Gezien de prioriteiten bij doorontwikkelen website en zaakgericht werken uitstellen met minimaal 6 maanden. |
| 5 | Informatieveiligheid & privacy Uitvoeren actieplan informatieveiligheid | Walter de Haan |  | |
| 6 | Standaard werkplek | Walter de Haan |  | Na de verhuizing van ICT en de infrastructurele aanpassingen is de uitrol van de nieuwe werkplek (VDI) in Q3 afgerond. OPGELEVERD. |
| 7 | Herinrichting infrastructuur | Walter de Haan |  | Eind 2017 is opdracht gegeven om aan te sluiten op de infrastructuur van Veenendaal. Inclusief dienstverlening door de servicedesk Veenendaal en glasvezel. Voorbereidingen zijn bijna afgerond. Oplevering in Q4 2018. |
| 8 | Beheer mobiele apparaten (MDM) | Walter de Haan |  | In overleg met de samenwerkende ICT-gemeenten (Veenendaal, Rhenen, Scherpenzeel, Renswoude, Woudenberg) zijn diverse oplossingen onderzocht. In Q4 2018 starten 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. |
| 9 | Integratie vaste en mobiele telefonie | Walter de Haan |  | 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. |
| 10 | Meten is weten/Inrichten monitoring: <ul style="list-style-type: none"> • (project)voorstel voor “meten is weten” • Uitvoering • Evaluatie, inbedden in bedrijfsvoering + samenstellen managementdashboard Opstellen van voorkeursmatrix en | |  | Gestart in oktober 2018. 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. |







| | | | | |
|----|--|--|-------------|--|
| | Inrichten kanaalsturing op verschillende niveaus KCC. | | | |
| 11 | Klantvraaganalyse | | ○ ● ○ | NOG NIET GESTART. Planning Q4 2018. |
| 12 | Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoek | | ○ ● ○ | NOG NIET GESTART. Eind november besluiten of we nieuwe o-meting doen (STEPS) of dat dit een effectenmeting naar aanleiding van de resultaten in 2016 wordt. |
| 13 | De integratie van vaste en mobiele telefonie | | ○ ○ ● | |
| 14 | Invoering wet hergebruik overheidsinformatie 1-1-2015 | | ○ ○ ● | |
| 15 | Invoering wet elektronisch bestuurlijk verkeer per 1-1-2018 | Walter de Haan | ○ ○ ○ | OPGELEVERD. |
| 16 | Invoering nieuwe omgevingswet | Wim van Oekel/ Innogrations 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 plaatsgevonden. Het plan van aanpak wordt in Q4 opgeleverd. |
| 17 | Juridische kwaliteitszorg | Luuk Vos | ○ ○ ● | 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. |
| 18 | Zaakgericht werken invoeren: <ul style="list-style-type: none"> Opstellen startnotitie: wat verstaan we onder zaakgericht werken? Opstellen plan van aanpak Informatie voor de hele organisatie | 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, elektronisch, 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 |


| | | | | |
|----|---|---------------------------------|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Invoeren zaakgericht werken | | | <p>statusinformatie vinden zonder tussenkomst van de backoffice.</p> <p>Ons zaakstelsel 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.</p> <p>Er zijn technische, functionele en financiële aandachtspunten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Technisch als gevolg van de infrastructuur zoals we die hebben met 'bugs' in de applicatie en samenwerking met de gemeente Veenendaal. Er is in 2018 en 2019 een update van onderdelen besturingssysteem zaakstelsel. Door leverancier bij offertetraject niet aangekondigd/voorzien en door ons financieel niet voorzien. 2. Functioneel gaat over inrichting en beheer van de diverse applicaties. Deze is op sommige onderdelen onvoldoende. Hierop wordt met gebruikers, de functioneel beheerder en de leverancier actie op ondernomen. Met wisselend succes. 3. Financieel is het uitdagend overzicht te krijgen en te houden op begroting, dekking en realisatie. <p>Er wordt in onze gemeente onvoldoende voorzien in vervanging, migratie en/of uitbreiding van applicaties. De algemene voorwaarden van leveranciers rechtvaardigen eenzijdig doorvoeren (dure) systeemupdates (zie ook 1.). De component dienstverlening door leveranciers is groot én neemt een forse hap uit budget.</p> <p>Maatregelen: Meerjarenprognose vervanging applicaties. Door de constructie van offertes en in offertefase meer helderheid over verwachtingen en bandbreedtes over/van systeemupdates en dienstverlening hopen we dit beter te reguleren. Ism IBMN(-gemeenten) GIBIT-voorwaarden opleggen aan leveranciers.</p> |
| 19 | <p>Procesoptimalisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> (project) voorstel opstellen servicenormen op product en procesniveau | Sieka Geldof/ Censor Bestuur | | Oplevering voorzien in november 2018 |



| | | | | |
|----|--|---------------------------------|--|--------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Uitvoering (gefaseerd en per productgroep) • Evaluatie en inbedding in de bedrijfsvoering | | | |
| 20 | <p>Kwaliteitshandvest</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herijken algemeen kwaliteitshandvest • Opnieuw introduceren in de organisatie | Erna Jongerius | | Oplevering voorzien in november 2018 |
| 21 | <p>Maken van serviceafspraken tussen het KCC en de productgroepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pilot burgerzaken • Gefaseerd invoeren per productgroep) • | Sieka Geldof/ Censor Bestuur | | Oplevering voorzien in november 2018 |
| 22 | <p>Opstellen SLA's met ketenpartners</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pilot met ROVA/WOZ/ICT/CDKS • Gefaseerd invoeren per ketenpartner | Sieka Geldof/ Censor Bestuur | | |
| 23 | <p>Meldingen openbare ruimte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meten afhandelingstermijnen • Vaststellen servicenormen • Meten klanttevredenheid | Sieka Geldof/ Censor Bestuur | | |
| 24 | <p>Webcare/social media</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opstellen plan van aanpak + voorstel voor MT/B&W • Invoeren social media/webcare binnen het KCC • Evaluatie en inbedding in de bedrijfsvoering | Laura Biermans | | Plan van aanpak gereed in Q4. |

| | | | | |
|----|--|---------------------------------|---|---|
| 25 | Product verantwoordelijkheid / kennisoverdracht <ul style="list-style-type: none"> • Pilot burgerzaken • Gefaseerd invoeren per productgroep • Opstellen jaarkalender • Evaluatie en inbedden in bedrijfsvoering | |  | Eerste 2 kennissessies zijn geweest. De jaarkalender is opgesteld. |
| 26 | 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. |
| 27 | Gebruik van video en chat (als alternatief voor email) | Walter de Haan |  | De chatfunctie maakt onderdeel uit van het project integratie vaste en mobiele telefonie. Videobellen wordt later uitgerold. |
| 28 | Dienstverlening in houding en gedrag: <ul style="list-style-type: none"> • Opstellen voorstel vormgeving excellente Dienstverlening • Introductie in de organisatie | Nicole Verlangen |  | |
| 29 | Uitbreiding servicekanalen KCC: <ul style="list-style-type: none"> • 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/ Censor Bestuur |  | |

| | | | | |
|----|--|--|--|--|
| 30 | <p>KCC toekomstproof:</p> <ul style="list-style-type: none"> Het schetsen van het toekomstplaatje voor het KCC In beeld brengen gevolgen voor taken / functies Opstellen opleidingsplan | Sieka Geldof/ Censor Bestuur |  | |
| 31 | <p>Leidraad voor het gesprek; de 5 A analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> Training medewerkers KCC & collega's met veel klantcontact Coaching on the job medewerkers KCC Integratie resultaten 5 a-analyse. | Sieka Geldof/ Censor Bestuur |  | AFGEROND. |
| 32 | E-HRM | Erna Jongerius |  | <p>Projectscope, aangepast. Doorlooptijd uitgebreid door prioritering in lijnorganisatie.</p> <p>Fase 2 betreft de uitrol van opleidingsbeleid, uitbreiden selfservice, verzuimmanagement (icm aanbesteding arbodienst Q3 2018) en performancemanagement (icm HR-21 2019).</p> |
| 33 | Onderzoeken samenwerking met de gemeente Veenendaal | Erna Jongerius/ Walter de Haan |  | AFGEROND. |
| 34 | 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. |
| 35 | BGT-samenwerking 2018-2020: intergemeentelijk met Leusden, Barneveld en Scherpenzeel. | Erna Jongerius |  | |

| | | | | |
|----|---|----------------|---|-------------------|
| 36 | Onderzoeken BGT-samenwerking va 2021 | Erna Jongerius |  | NOG NIET GESTART. |
|----|---|----------------|---|-------------------|