



Projectnaam: Voortgangsrapportage programma dienstverlening
Doorlooptijd: 2018-2021
Opdrachtgever: Simone van der Marck
Programmanager: Erna Jongerius
Rapportageperiode: oktober 2017 t/m mei 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 is na 'warme overdracht' in april 2018 de nieuwe programmamanager gestart met de voorbereiding voor de realisatie van de nieuwe projecten.

De inspanning in de periode april t/m juli is erop gericht dat de startnotities van alle nieuwe projecten gereed zijn en er voor de zomer een besluit genomen kan worden over uitvoering na de zomer.

Tot en met dit rapportagemoment is/wordt er afzonderlijk gerapporteerd over informatiebeleid, dienstverlening en bedrijfsvoering. Vanaf oktober wordt dit samengevoegd tot 1 rapportage.

Status

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

1. Successen

Het verleend krediet, de warme overdracht van het programmamanagement, draagvlak van bestuur en inzet van gemotiveerde collega's zorgt dat uitvoeringsplan op koers ligt.

2. Gevraagde besluiten

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

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 zijn we in gesprek met buurgemeenten met veel projectervaring, de financieel consultant, de functioneel applicatiebeheerder van Key2Financiën en financieel controller op zoek naar een passende oplossing voor Woudenberg in dit en komende boekjaren.

Zonodig anders inrichten per 1-1-2019 (start nieuw boekjaar).

Mogelijk pilotproject BI-tool: € dashboard programma dienstverlening.

Doel juli 2018: actueel in- en overzicht van geplande en gerealiseerde budgetten voor projectleiders, programmamanager, opdrachtgevers en bestuur vanuit de bronapplicatie Key2Financiën.

Realisatie t/m mei:

- Gesprek buurgemeente.
- Afspraak met collega's financien gepland.
- Inhuur 2 adviseurs: past binnen budget.

4. Risico's/aandachtspunten

- Participatie inwoners, ondernemers en organisaties bij planvorming, toetsing projectresultaat.
- Functie/rol adviseur dienstverlening borgen in lijnorganisatie.

5. Organisatie

- Bestuur: informeren college en de drie portefeuillehouders over de doelen, samenhang en gewenste effecten van visie op en uitvoeringsplan dienstverlening, informatiebeleid en bedrijfsvoering. Streven is gericht op één portefeuillehouder voor dit programma. Hierover is naar verwachting eind mei, na installatie nieuwe college, meer bekend.
- Wijziging projectorganisatie: herschikken en toedelen van rollen. Lijnmanager krijgt 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: Methode scrum: inspirerender, zichtbaarder én efficiëntere afstemming programmadoelen en -resultaten in deelprojecten, programma, stuurgroep en organisatie. Hierin worden begin juni 3 collega's opgeleid en getraind. Zij trainen op hun beurt in augustus 3 anderen. Samen dragen zij bij aan onderstaande doelen.

Doel juli 2018:

- Betrokken bestuurders, opdrachtgever, programmamanager 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 mei:

- Opdracht verleend aan Censor bestuur/Sieka Geldof voor aanpak KCC/Buza 'toekomstproof'.
- Opdracht verleend aan Innogration management/Wim van Oekel voor impact Woudenberg van omgevingswet.
- Annet Uithof (functioneel applicatiebeheer zaakstelsel, deelprojectleider Key2zaken/Key2Documenten) en Laura Biermans (communicatie met focus op -projecten- dienstverlening) in nieuwe rollen.
- Bestuur geïnformeerd, draagvlak gecreëerd.
- Nadrukkelijke rol voor medewerkers KCC/Burgerzaken in project(en) dienstverlening.

6. Tijd & capaciteit

De planning verschuift. In doorlooptijd als gevolg van focus van de organisatie op afronding én overdracht van project oprichten coöperatie De Kleine Schans. Vooralsnog leidt dit niet tot bijstelling in behalen resultaat.

De capaciteit is krap. De programmamanager heeft gemiddeld 8 uur per week beschikbaar. Vanwege het vertrek van afdelingshoofd Publiekszaken en het niet invullen van deze vacature zijn 2 adviseurs ingeschakeld op deelopdrachten doorontwikkeling frontoffice/publiekszaken én impact omgevingswet.

Begin juli is meer/beter inzicht in opgave en daarvoor benodigde doorlooptijd, capaciteit en financiën.

7. Informatie / communicatie

Bestuur en projectmedewerkers geïnformeerd. Raadsleden worden tijdens de introductiebijeenkomst(en) geïnformeerd. De portefeuillehouder(s) na installatie van de wethouders.

8. Bijlagen

Projectplanning, status en toelichting.

Projectplanning

In onderstaande planning is rekening gehouden met de haalbaarheid: de werkbelasting en de samenhang tussen de activiteiten uit de visie op dienstverlening, het informatiebeleid en bedrijfsvoering (de horizontale verbinding).

plannen	gepland	gestart
---------	---------	---------

Nr	Project	Dienstverlening=DV Informatiebeleid=IB Bedrijfsvoering=BV	Budget: Informatiebeleid=IB Krediet dienstverlening=DV Lijnbudget=LB Projectbudget=PB	Q3 2017	Q4 2017	Q1/Q2 2018	Q3/Q4 2018	2019	2020	2021	STATUS Groen Oranje Rood Grijs	TOELICHTING
Kernwaarde BETROUWBAAR												
1	Aansluiten op www.mijnoverheid.nl.	IB	IB				X					Technische aansluiting. Wat zichtbaar wordt via dit portaal moet nog gedefinieerd worden.
2	Doorontwikkelen website 20 meest gangbare digitale formulieren op de website, incl. koppeling met DigiD en elektronisch betalen.	DV	DV			x x	x x					
3	Informatieveiligheid & privacy • Uitvoeren actieplan informatieveiligheid	IB	DV	X	X	X	X	X	X			

4	Meten is weten/Inrichten monitoring: (project)voorstel voor "meten is weten" - Uitvoering - Evaluatie, inbedden in bedrijfsvoering + samenstellen managementdashboard - Opstellen van voorkeursmatrix en Inrichten kanaalsturing OP VERSCHILLENDE NIVEAUS KCC	BV	BV/IB *PM *PM= uren * PM/IB/BI-tool * PM			X		X	X	X	X		
5	Klantvraaganalyse	BV	IB Valt onder BI-tool/project 4.			x							
6	Het houden van een klanttevredenheidsonderzoek	DV	DV				x		x				
22	De integratie van vaste en mobiele telefonie	IB	IB				X						
25	Invoering wet hergebruik overheidsinformatie 1-1-2015	IB	IB										
26	Invoering wet elektronisch bestuurlijk verkeer per 1-1-2018	IB	IB	X	X								
27	Invoering nieuwe omgevingswet	BV	PB			X	X	X	X	X			
Kernwaarde OPEN													
7	Zaakgericht werken invoeren: - Opstellen startnotitie: wat verstaan we onder zaakgericht werken? - Opstellen plan van aanpak - Informatie voor de hele organisatie - Invoeren zaakgericht	BV/IB	PB/IB	X									Er zijn technische, functionele en financiële aandachtspunten. Technisch als gevolg van de infrastructuur zoals we die hebben met een datalijn,

	werken					x	X	X	X	X		een werkplekconcept, de bugs in de applicatie en samenwerking met de gemeente Veenendaal. 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. Financieel is het uitdagend overzicht te krijgen en te houden op begroting, dekking en realisatie. De component dienstverlening door leveranciers is groot én neemt een forse hap uit budget. Door de constructie van offertes en in offertefase meer helderheid over verwachtingen en bandbreedtes over/van dienstverlening hopen we dit beter te reguleren.
--	--------	--	--	--	--	---	---	---	---	---	--	---

8	Procesoptimalisatie: • (project) voorstel opstellen servicenormen op product en procesniveau • Uitvoering (gefaseerd en per productgroep) • Evaluatie en inbedding in de bedrijfsvoering	BV	BV = uren.				X		X			
9	Kwaliteitshandvest • Herijken algemeen kwaliteitshandvest • Opnieuw introduceren in de organisatie	BV	BV = uren.				X					
10	Maken van serviceafspraken tussen het KCC en de productgroepen: • Pilot burgerzaken • Gefaseerd invoeren per productgroep)	DV	DV = uren			X	X	X	X	X		
11	Opstellen SLA's met ketenpartners • Pilot met ROVA/WOZ/ICT/CDKS • Gefaseerd invoeren per ketenpartner	BV	DV = uren				X		X	X	X	
12	Meldingen openbare ruimte • Meten afhandelingstermijnen • Vaststellen servicenormen • Meten klanttevredenheid	BV	BV = uren. Zie 4. en 6. en 7.				X					
13	Webcare/social media • Opstellen plan van aanpak + voorstel voor MT/B&W	BV	BV = uren			X	X					

	- Invoeren social media/webcare binnen het KCC - Evaluatie en inbedding in de bedrijfsvoering							X				
14	Product verantwoordelijkheid / kennisoverdracht - Pilot burgerzaken - Gefaseerd invoeren per productgroep - Opstellen jaarkalender - Evaluatie en inbedden in bedrijfsvoering	DV	DV = uren.			X	X	X	X		X	
21	Het opstellen SLA/DVO ten aanzien van het beheer en informatieveiligheid	IB	IB/DV = uren.			X						
23	Gebruik van video en chat (als alternatief voor email)	BV	IB				X	X				
Kernwaarde INITIATIEFRIJK												
15	Dienstverlening in houding en gedrag: - Opstellen voorstel vormgeving excellente Dienstverlening - Introductie in de organisatie	BV	DV € 15.000,-					X		X		
16	Uitbreiding servicekanalen KCC:	DV	DV = uren				X					

	- Onderzoek uitbreiding servicekanaal KCC met email/post - Opstellen plan van aanpak + voorstel voor MT/B&W - Uitvoering - Evaluatie en inbedding in de bedrijfsvoering							x					
17	KCC toekomstproof: - Het schetsen van het toekomstplaatje voor het KCC - In beeld brengen gevolgen voor taken / functies - Opstellen opleidingsplan	DV	DV € 10.000 externe expertise.			x							
18	Leidraad voor het gesprek; de 5 A analyse - Training medewerkers KCC - Coaching on the job medewerkers KCC - Integratie resultaten 5 a-analyse. Leidraad voor het gesprek voor collega's op de productgroep met veel klantcontact - training - Coaching on the job	DV	BV TOP/opleidingsbudget.		x		x						
19	Onderzoeken samenwerking met de gemeente Veenendaal	BV/IB	IB	X	X								