

PROGRAMMA **DIENSTVERLENING**



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

Rapportageperiode: OKTOBER 2020 t/m APRIL 2021

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 oktober 2020 t/m april 2021 is de basisregistratie Grootschalige Topografie (BGT) succesvol gemigreerd. De overige resultaten leest u bij 5. Organisatie.

De Corona-crisis heeft effect op de resultaten en/of de voortgang van projecten. Denk hierbij aan het werken op afstand door medewerkers en leveranciers (opleiding, dienstverlening) en uitval van medewerkers. Dit heeft direct gevolgen voor planning, doorlooptijd en beschikbare capaciteit. We beleven dit in zowel positieve als negatieve zin. Er blijken op afstand zoveel meer dingen mogelijk om projecten toch te realiseren binnen tijd en ervaren hoe kwetsbaar het wordt als er

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.
- Afgerond en overgedragen aan de lijnorganisatie.

sleutelfiguren bij leveranciers en organisatie uitvallen.

In deze rapportage overwegend groene vinkjes en groene stoplichtjes. De maatregelen in de vorige periode zorgen voor de gewenste voortgang, afronding en overdracht in de projecten binnen dienstverlening, informatiebeleid en bedrijfsvoering.

Leeswijzer: de lopende en afgeronde projecten zijn vanaf deze rapportage bij elkaar gevoegd. De nummering van de projecten loopt hierdoor door elkaar.

1. Successen

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

2. Gevraagde besluiten

Bijstellen planning.

3. Financiën

Het inzicht in en overzicht van beschikbare budgetten voor dit programma vraagt om doorontwikkeling. Het blijft essentieel om op een verantwoorde manier met investeringen en exploitatie om te gaan. Dit is geborgd in het uitvoeringsprogramma voor/van het basisteam financiële zaken.

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. 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.

4. Risico's/aandachtspunten

- Capaciteit en doorlooptijd: zie ook 6.
- Overdracht projectresultaten borgen in lijnorganisatie.
- Financieel: Het is op basis van ervaringen in projecten dienstverlening, informatiebeleid en bedrijfsvoering tot nu toe lastig te voorzien in een exacte inschatting voor alle projecten. 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.

Getroffen maatregelen:

- Borgen in lijnorganisatie: eerder betrekken lijnmanagement en/of medewerkers. De afgeronde projecten zijn overgedragen aan de lijnorganisatie.
- Bijstellen ambitieniveau: in overleg met opdrachtgever en kerngebruikers afwegen voor- en nadelen en/of herprioriteren.
- Financieel: Investeringsoverzicht gemaakt, investeringsbudget aangevraagd (en toegekend), notitie financiën in 11-2019.

Vanwege de complexiteit is bij planning het geheel lastig te overzien (door ons en leveranciers) vanwege diverse onderlinge functionele en technische afhankelijkheden. Voorbeeld Zaaksysteem/I-writer/Office-buttons/scanstraat/Mylex. Maar ook leveranciers die producten (onbenoemd) doorontwikkelen of (binnen enkele maanden) uitfaseren. 'Accepteren' en als factor onvoorzien incalculeren door het percentage onvoorzien in dergelijke projecten en in exploitatiebudget te verhogen naar 15%.

5. Organisatie

- Bestuur: informeren college en 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 toebedelen 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:
 - o De gebruikers van de nieuwe website, agendamodule, nieuwsbriefsysteem, e-formulieren, digitale publikatie bekendmakingen, app Fixi/meldingen, zaak- en klantcontactsysteem zijn opgeleid net als de functioneel applicatiebeheerder.
 - o Eerste medewerkers zijn opgeleid voor het uitvoeren, analyseren van klanttevredenheidsonderzoek.
 - o Kwaliteitsmedewerker KCC is opgeleid tot coach (methode 5-A) voor het doorlopend verbeteren van het klantcontact door KCC-medewerkers.

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, (basis-, vak-, project)teams en (zelf)organisatie!

Realisatie oktober 2020 t/m april 2021:

- Openingstijden servicebalie en loket burgerzaken doorlopend herzien als gevolg van COVID19.
- E-diensten Burgerzaken uitgebreid (totaal 8 beschikbaar)
- Uitbreiding servicekanaal KCC met email (info@woudenberg.nl)
- Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT) succesvol gemigreerd van Barneveld naar Veenendaal.

Realisatie april 2018 t/m oktober 2020:

- 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.
- Functiebeschrijvingen actueel.
 - Kennissessies KCC en vakcollega's vinden plaats op basis van jaarkalender en samenwerkingsafspraken-
 - Beheer content website en afstemming over actuele informatie tussen KCC, team communicatie en vakcollega's is belegd in de lijnorganisatie, onder regie van een werkgroep.
 - Nadrukkelijke rol voor medewerkers KCC/Burgerzaken in project(en) dienstverlening.
 - Doorontwikkelde website opgeleverd.
 - Zaaksysteem technisch en in testfase opgeleverd.
 - Klantvraaganalyse TIP is uitgevoerd: afhandelingspercentage van 68%.
 - Servicenormen herijkt en onderdeel van gesprek met de collega's (dienstverlening in DNA medewerkers).
 - Uitbreiding dienstverlening via het KCC met het kanaal webcare.
 - Verruimen openingstijden servicebalie, TIP (maandagavond, vrijdagmiddag) en werken op afspraak voor burgerzaken.
 - Medewerkers KCC zijn opgeleid en getraind in klantgerichte communicatie. Coaching on the job is onderdeel van de werkwijze bij het KCC om de kwaliteit van het klantcontact continu te verbeteren.
 - Glasvezelverbinding (en uitwijk) gerealiseerd.
 - Zaaksysteem Key2Zaken ingericht en technisch opgeleverd.
 - Stuurinformatie servicenormen bepaald en eerste meting gestart.
 - Doorlopend kwalitatief klanttevredenheidsonderzoek gestart.
 - LEAN-traject werkproces meldingen openbare ruimte gestart.
 - Eerste SLA, samenwerkingsafspraken KCC/productgroep Burgerzaken gemaakt.
 - Projectresultaat én doorontwikkeling KCC en Burgerzaken overgedragen (evaluatie- en overdrachtsdocument) aan de lijnorganisatie.
 - E-HRM WNRA-proof.
 - Ontwikkelteam meldingen openbare ruimte levert herzien werkproces op.
 - Platform Fixi/meldingen openbare ruimte ingericht voor testen.
 - Overeenkomst met Centric voor migratie van Key2Zaken én Key2klantcontact naar respectievelijk JOIN Zaak & document en JOIN Klantcontact om niet.
 - Aanpassingen website voor Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid gestart.
 - Succesvolle pilot kwalitatief klanttevredenheidsonderzoek.
 - Openingstijden loket burgerzaken na evaluatie aangepast.
 - Besluit om de deal Direct Duidelijk (BZK/NBO) te ondertekenen.
 - Fixi, applicatie/app meldingen openbare ruimte, live.
 - Zaaksysteem, JOIN, live.
 - Belastingssamenwerking (zie voor uitgebreide toelichting bestuursrapportage belastingtransitie):
 - o Ontvlochten met Scherpenzeel
 - o Samenwerking met ANG opgestart
 - o Samenwerking met Veenendaal herstart
 - Klantcontactsysteem technisch en functioneel ingericht, klaar voor opleiden en testen.

- Toegankelijkheidsverklaring (besluit digitale toegankelijkheid overheid) opgeleverd en gepubliceerd.
- Video- en chatfunctie gerealiseerd.

6. Tijd & capaciteit

De planning schuift regelmatig. 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 en in deze COVID19-tijd erg kwetsbaar.





7. Informatie / communicatie






Bestuur en projectmedewerkers geïnformeerd. Raadsleden zijn door deze projectrapportages geïnformeerd.




8. Bijlagen

Projectplanning, status en toelichting.

	Projectnaam	Projectleider	Status	Opmerking(en)
	LOPENDE	PROJECTE		
		N		
2	<p>Doorontwikkelen website</p> <p>20 meest gangbare digitale formulieren op de website, incl. koppeling met DigiD en elektronisch betalen.</p>	Chantal van Dieteren/Wouter Bast/Erna Dijkhof		<p><u>Tijdelijk besluit Toegankelijkheid:</u></p> <p>Het college is in augustus akkoord gegaan met de toegankelijkheidsverklaring voor onze digitale kanalen. Deze verklaring is op 23 september jl. gepubliceerd op de gemeentelijke website en in het landelijke register van toegankelijkheidsverklaringen. Het uitgangspunt is om de gemeentelijke informatie en producten én de website(s) vraaggericht en stap voor stap toegankelijk te maken tot we (volledig) voldoen aan het besluit. De beheerders van de website(s) realiseren, gefaciliteerd door team communicatie, een uitvoeringsplan dat de haalbaarheid schetst om te komen tot status C in Q4 2021. Status B houdt in dat we op dat moment gedeeltelijk voldoen aan het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid. Op dat moment hopen we de verbeterpunten die naar voren zijn gekomen uit een onafhankelijke toets voor het grootste gedeelte opgepakt te hebben.</p> <p>Daarnaast vragen wij bezoekers van www.woudenberg.nl op om aan ons te melden wanneer zij tegen een toegankelijkheidsprobleem aanlopen. Daarbij leveren we maatwerk in het toegankelijk maken van informatie/producten.</p> <p>Onze website(s) voldoen gedeeltelijk aan alle toegankelijkheidseisen. Onze digitale kanalen krijgen op dit moment echter status D. Dit omdat er een toegankelijkheidsonderzoek in eigen beheer in samenwerking met de leveranciers is uitgevoerd. Een toegankelijkheidsonderzoek moet in principe onafhankelijk uitgevoerd worden, <i>alle</i> eisen van het besluit omvatten en de onderzoeksaanpak moet voldoen aan nauwkeurig gedefinieerde criteria conform het tijdelijke besluit digitale toegankelijkheid. Deze onafhankelijke toets vindt plaats in juni 2021. Op basis van de uitkomsten wordt een nieuwe status geadviseerd</p> <p>Staat niet op afgerond maar wel op stoplicht groen omdat doorontwikkeling doorloopt t/m Q4 2021.</p>

4	Projectomgeving	Wouter Bast		<p>Heroriënteren op een projectomgeving (ipv projecten op de N:schijf) zodat we beter dan nu voldoen aan de AVG, dossiervorming, archiefbeheer, het aansluiten van (externe) medewerkers.</p> <p>Maakt onderdeel uit van de doorontwikkeling van MSTeams (04-2020 gestart) en het zaaksysteem (09-2020). Wanneer project 8 is uitgerold, de nieuwe laptops zijn ingericht en uitgerold kan er functioneel meer met Teams. Herpland voor Q4 2021. Integratie met zaaksysteem volgt vanaf 2022.</p>
8	Beheer mobiele apparaten (MDM)	Wouter Bast		<p>In overleg met de samenwerkende ICT-gemeenten (Veenendaal, Rhenen, Scherpenzeel, Renswoude, Woudenberg) zijn diverse oplossingen onderzocht.</p> <p>De gekozen oplossing is technisch opgeleverd, testfase is gestart. De functionele uitrol is verplaatst naar Q4-2021 ivm I&A capaciteit (Vdaal). Laptops van de gemeente kunnen inmiddels remote/op afstand updates ontvangen en geblokkeerd worden.</p> <p>Deze actie loopt nu ook voor de gemeentelijke telefoons.</p> <p>Het team informatieveiligheid zorgt vanaf 2021 voor instructie aan het het bewust maken van gebruikers voor het gebruik of blokkeren van een account, het veilig gebruiken van MSOutlook(app) en MSTeams.</p>
9	Integratie vaste en mobiele telefonie	Wouter Bast		<p>Aangesloten medewerkers zijn met één nummer bereikbaar, ongeacht of de bereikbaarheid lokaal of mobiel is.</p> <p>Er is sprake van uitloop door verschillende omstandigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - vertraging in het project herinrichting infrastructuur (VDI ipv Citrix, dienstverlening door servicedesk Veenendaal en glasvezelring). - de partij die de aanbesteding (VNG, GT-Connect) heeft gewonnen levert niet op tijd. <p>In 2021 wordt de huidige (uitgefaseerde) centrale vervangen. Marktonderzoek loopt. Dit project wordt gecombineerd met project 8.</p>
12	Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoek	Erna Dijkhof		<p>Tussentijds bevragen we onze inwoners op een laagdrempelige manier via sociale media over hun mening tav actuele onderwerpen, zoals bijvoorbeeld openingstijden gemeentehuis, werken op afspraak. Het doorlopend kwalitatief onderzoek is gestaakt als gevolg van vertrek en ziekte van medewerkers.</p> <p>De overdracht in maart is niet gehaald als gevolg van extra werkbelasting agv belastingaanslagen, een personeelsswisseling en de Corona-crisis.</p>

				Er is voor gekozen deze onderzoekscapaciteit niet in te huren en het onderzoek weer te starten als daar capaciteit voor is.
26	Dienstverlening in houding en gedrag: <ul style="list-style-type: none"> Opstellen voorstel vormgeving excellente Dienstverlening Introductie in de organisatie 	Erna Dijkhof		<p>Dit 'project' proberen we in ieder ander project van dit programma concreet te maken: zeggen wat we doen EN doen wat we zeggen, wat verbetert er voor inwoners en onze organisatie als we dit doen. Bijvoorbeeld bij meldingen openbare ruimte, informatie op website en social media, in kennissessies tussen het KCC en de vakcollega's, bij het herijken van de servicenormen, delen van bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek. Er is in Q1 een basisteam Dienstverlening gevormd waarin collega's KCC, Burgerzaken, DIV en loket Leefomgeving vertegenwoordigd zijn.</p> <p>Door HRO en directieteam worden de mogelijkheden van passende vormen van functiewaardering (functie en rollen) en gesprekscyclus bij zelforganisatie onderzocht.</p>
30	E-HRM	Fardo Visch		<p>Projectscope, aangepast. Doorlooptijd uitgebreid door prioritering in lijnorganisatie.</p> <p>Fase 2 betreft de uitrol van opleidingsbeleid, uitbreiden selfservice, verzuimmanagement en performancemanagement (icm HR-21 2020). Basis is op orde, nog niet afgerond. Verwacht in mei 2021.</p>
37	Basisregistratie Ondergrond	Ruud van der Velden		<p>In verband met het vertrek van de projectleider naar de gemeente Veenendaal (BAG/WOZ-samenwerking) is het projectleiderschap overgeheveld aan een collega.</p> <p>Capaciteit reserveren (door gemeentelijke 'leveranciers' van de gegevens) voor opwerken gegevens zodat we uiterlijk in december 2021 kunnen aansluiten.</p>
39	E-waarmerk	Annet Uithof		<p>Herpland in combinatie met de doorontwikkeling van het zaakstelsel en de applicatie van de omgevingswet (portaal leefomgeving). Vermoedelijk in Q3 volgt het advies om al dan geen applicatie hiervoor aan te schaffen.</p>
41	'Direct Duidelijk' deal	Team communicatie		<p>De gemeente Woudenberg wil als professioneel dienstverlener duidelijk communiceren. Dit betekent: de lezer of luisteraar altijd als uitgangspunt nemen, een persoonlijke benadering kiezen en ervoor zorgen dat de taal die wordt gebruikt begrijpelijk is.</p> <p>Acties op de 5 dienstverleningskanalen (STEPS): (S) Social Media: bewust duidelijk communiceren.</p>

				<p>(T en P) Telefonisch en aan de balie (persoonlijk): training gesprekstechnieken. (E) Elektronisch : website beter toegankelijk (taal, FAQ's). (S) Schriftelijk: herschrijven van standaardbrieven burgerzaken op B1 niveau (2021). Ondertekenen 'direct duidelijk-deal'.</p>
42	Klantcontactstelsysteem	Erna Dijkhof/Wouter Bast		<p>Het huidige klantcontactstelsysteem is uitgefaseerd en wordt niet meer onderhouden door de leverancier.</p> <p>Klantcontactstelsysteem JOIN klantcontact is technisch en functioneel ingericht. Opleiding, testen en koppeling aan het zaakstelsysteem in de periode januari-mei 2021. <i>Livegang juni 2021.</i></p>
AFGEROND				
1	Aansluiten op www.mijnoverheid.nl.	Wouter Bast		<p>AFGEROND: aansluiting gerealiseerd.</p> <p>Om digitaal 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) meest effectief. Om kostentechnische redenen (bijv. het 'regelen' van de informatieveiligheid bij Digi-D inlog van een inwoner op zijn/haar persoonlijke pagina via onze website) is afgezien van deze functionaliteit.</p> <p>In plaats daarvan zorgen we dat gemeentelijke berichtgeving aan de persoonlijke berichtenbox voor inwoners en ondernemers gekoppeld kan worden (bijv. waardedocumenten zoals identiteit, WOZ-aanslag). Uiteraard blijft het mogelijk telefonische/persoonlijke statusinformatie te verstrekken aan inwoners/ondernemers. Door zowel KCC als door 'backoffice'.</p> <p>Berichtgeving burgerzaken is actief.</p> <p>De nieuwe belastingsamenwerking vraagt om een aansluiting (2021). Ook het nieuwe zaakstelsysteem vraagt om een aansluiting.</p>
5	Informatieveiligheid & privacy Uitvoeren actieplan informatieveiligheid	Walter de Haan		<p>AFGEROND: overgedragen aan de lijnorganisatie: rollen CISO/FG.</p>

6	Standaard werkplek	Walter de Haan	✓	AFGEROND. Na de verhuizing van ICT en de infrastructurele aanpassingen is de uitrol van de nieuwe werkplek (VDI) in Q3 2018 afgerond.
7	Herinrichting infrastructuur	Walter de Haan	✓	AFGEROND.
10	<p>Meten is weten/Inrichten monitoring:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (project)voorstel voor “meten is weten” • Uitvoering • Evaluatie, inbedden in bedrijfsvoering + samenstellen managementdashboard <p>Opstellen van voorkeursmatrix en Inrichten kanaalsturing op verschillende niveaus KCC.</p>		✓	<p>AFGEROND.</p> <p>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.</p> <p>Gevraagd besluit: doorontwikkelen gebruiksmogelijkheden dashboards (BI-tool en bijv. NVVB) als <i>nieuw</i> project binnen de looptijd van dit programma. Bijvoorbeeld projectbegroting, STEPS, meldingen openbare ruimte, servicenormen, HR.</p> <p><u>Advies</u> Terugkomen op eerder genomen besluit. De BI-tool wordt onvoldoende benut. De rapporten in de vakapplicaties en de rapportagetool Cognos leveren de vakmedewerkers en directie voldoende (stuur)informatie op. De stap naar data-analyse mbv een BI-tool is (mede gezien de beschikbare capaciteit voor het zaakstelsel in 2020) te groot. Contract opgezegd.</p>
11	Klantvraaganalyse	Sieka Geldof, Geldof Advies, Anja Lokhorst	✓	AFGEROND. In het 1e kwartaal 2019 is een klantvraaganalyse uitgevoerd bij het TIP om het afhandelingspercentage van direct beantwoorde vragen te meten. Het resultaat is dat 68% van de vragen beantwoord wordt. Dit is conform verwachting.
13	Invoering wet hergebruik overheidsinformatie 1-1-2015		✓	AFGEROND.

14	Invoering wet elektronisch bestuurlijk verkeer per 1-1-2018	Walter de Haan	✓	AFGEROND.
15	Invoering nieuwe omgevingswet	Wim van Oekel/ Innigration 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 2018 plaatsgevonden. Het plan van aanpak is in Q1 opgeleverd. Projectorganisatie opgezet en uitvoering is gestart. Hierover wordt vanaf Q2 apart gerapporteerd. De Omgevingswet is uitgesteld. Hierover wordt apart gerapporteerd door de projectleider.
16	Juridische kwaliteitszorg	Luuk Vos/team JKZ	✓	AFGEROND. Overgedragen aan lijnorganisatie. 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	Procesoptimalisatie: <ul style="list-style-type: none"> • (project) voorstel opstellen servicenormen op product en procesniveau • Uitvoering (gefaseerd en per productgroep) Evaluatie en inbedding in de bedrijfsvoering	Sieka Geldof/ Geldof Advies	✓	AFGEROND
19	Kwaliteitshandvest <ul style="list-style-type: none"> • Herijken algemeen kwaliteitshandvest • Opnieuw introduceren in de organisatie 	Erna Dijkhof Sieka Geldof Anja Lokhorst	✓	AFGEROND Servicenormen zijn herzien. Introductie op onderdelen in de organisatie, bijvoorbeeld meldingen openbare ruimte, loopt.
20	Maken van serviceafspraken tussen het KCC en de productgroepen: <ul style="list-style-type: none"> • Pilot burgerzaken • Gefaseerd invoeren per 	Sieka Geldof/ Geldof Advies Anja Lokhorst Laura Biermans	✓	AFGEROND.

	productgroep) Pilot met ROVA/WOZ/ICT/CDKS			
21	Meldingen openbare ruimte <ul style="list-style-type: none"> • Meten afhandelingstermijnen • Vaststellen servicenormen • Meten klanttevredenheid 	Erna Dijkhof	✓	AFGEROND. Platform Fixi aangeschaft en technisch ingericht. Implementatie en oplevering gerealiseerd in juli 2020. Overgedragen aan de lijnorganisatie voor monitoring van afhandeling binnen servicenormen.
22	Webcare/social media <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 Anja Lokhorst, Sieka Geldof	✓	AFGEROND.
23	Product verantwoordelijkheid / kennisoverdracht <ul style="list-style-type: none"> • Pilot burgerzaken • Gefaseerd invoeren per productgroep • Opstellen jaarkalender Evaluatie en inbedden in bedrijfsvoering	Laura Biermans Anja Lokhorst, Sieka Geldof	✓	AFGEROND.
24	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.
29	Leidraad voor het gesprek; de 5 A analyse <ul style="list-style-type: none"> • Training medewerkers KCC & collega's met veel klantcontact • Coaching on the job 	Sieka Geldof/ Geldof Advies	✓	AFGEROND. De medewerkers zijn opgeleid en getraind, gevolgd door coaching on the job. De coaching on the job is onderdeel van de werkwijze bij het KCC en de coachingsmethode is aangeleerd c.q. overgedragen aan de kwaliteitsmedewerker KCC.

	<p>medewerkers KCC</p> <ul style="list-style-type: none"> Integratie resultaten 5 a-analyse. 			
31	Onderzoeken samenwerking met de gemeente Veenendaal	Erna Dijkhof/ Walter de Haan	✓	AFGEROND.
35	Verruimen openingstijden service balie en telefonie. Invoeren werken op afspraak voor burgerzaken	Erna Dijkhof/ Laura Biermans/ Anja Lokhorst/ Sieka Geldof	✓	AFGEROND Overgedragen aan lijnorganisatie. Vanaf 1 januari 2019 zijn de openingstijden van de servicebalie en telefonie verruimd (maandagavond en vrijdagmiddag) en zijn we voor burgerzaken volledig op afspraak gaan werken. 1 ^e evaluatie in maart levert goede resultaten op. Eindevaluatie in juni, waarna overdracht aan de lijnorganisatie plaatsvindt.
36	Aanpassen huisvesting TIP en servicebalie	Erna Dijkhof	✓	AFGEROND. In het kader van een verdere professionalisering van het TIP is de huisvesting aangepast en het TIP verplaatst naar een aparte ruimte. Ook is de servicebalie bouwkundig aangepast ivm uitbreiding van de serviceverlening.
40	WNRA	Margaretha Heimesen	✓	AFGEROND Overgedragen aan de lijnorganisatie. De Wet Normalisering Rechtspositie Ambtenaren (WNRA) zorgt dat, net als in het bedrijfsleven, het private arbeidsrecht gaat gelden. De planning is dat de wet op 1 januari 2020 in werking treedt. Zorgen dat er op 31-12-2019 aangepaste werkprocessen, personeelsregelingen, E-HRM-systeem en een arbeidsovereenkomst ter ondertekening voor alle medewerkers, bestuur en BAB'sen kan worden aangeboden.
32	WOZ/BAG-samenwerking	Erna Dijkhof/ Aart van de Bovenkamp	✓	AFGEROND. In Q3 2018 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. In de overgang is in 2019 een achterstand in verwerking van data en

				<p>aanslagoplegging geconstateerd. Deze achterstand wordt voor 31-01-2020 weggewerkt. Hierover is de raadscommissie geïnformeerd in november 2019. De samenwerking per 1-1-2020 is verplaatst naar 1-1-2021. In Q2 2020 is bepaald wat we lokaal uitvoeren met welke partner en wat door Veenendaal wordt gedaan. In juli 2020 is de raad akkoord gegaan met</p> <p>Projectorganisatie (achterstand verwerking, belastingsamenwerking Wberg-Vdaal) is sinds juli 2020 herzien.</p> <p>Samenwerking met Scherpenzeel is ontvlochten, samenwerking met ANG gestart (achterstanden wegwerken en project m3=>m2), belastingsamenwerking met Veenendaal herstart.</p> <p>Hierover wordt (conform raadsbesluit 2-7-2020) sinds augustus apart gerapporteerd aan het college.</p>
28	<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 <p>Opstellen opleidingsplan</p>	Sieka Geldof/ Geldof Advies	✓	<p>AFGEROND.</p> <p>Toekomstplaatje compleet.</p> <p>Functiebeschrijvingen herzien en akkoord bevonden.</p> <p>Opleidingsplan koppelen aan ontwikkelingen organisatieverandering in Q1 2020.</p>
17	<p>Zaakgericht werken invoeren:</p> <ul style="list-style-type: none"> Opstellen startnotitie: wat verstaan we onder zaakgericht werken? Opstellen plan van aanpak Informatie voor de hele organisatie <p>Invoeren zaakgericht werken</p>	Erna Dijkhof	✓	<p>AFGEROND.</p> <p>Samen, digitaal werken aan zaken die we doen met inwoners, ondernemers en organisaties in Woudenberg.</p> <p>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.</p> <p>Dit geldt ook voor het KCC. Zij kunnen op aanvraag van de klant actuele statusinformatie vinden zonder tussenkomst van de backoffice.</p> <p>De migratie van het zaakstelsel is in september afgerond.</p> <p>Uiterlijk in Q1 wordt het nieuwe klantcontactstelsel live gebracht (zie project 42). Met een koppeling naar het zaakstelsel waardoor het mogelijk wordt direct statusinformatie te verstrekken aan inwoners en ondernemers.</p>

				Zie project 42.
25	Gebruik van video en chat (als alternatief voor email)	Wouter Bast	✓	AFGEROND. Als gevolg van Corona-crisis en een voorziene lange periode thuiswerken is de aanschaf van MS Teams versneld en uitgerold op de functionaliteit beeldbellen en -vergaderen met collega's en externe partijen. Doorontwikkeling op veilig gebruik door team informatieveiligheid van verdere functionaliteit volgt in Q1 2021.
3	Intranet	Wouter Bast	✓	AFGEROND De huidige mogelijkheden van interne samenwerking (via intranet, de projectenschijf en MSTeams) worden als afdoende beoordeeld. Om het aanhaken van externe partners (veilig) mogelijk maken en te voldoen aan de AVG worden vanaf Q1 door team informatieveiligheid activiteiten gepland die de bewustwording van medewerkers verhogen Gezien de beperkte behoefte aan en huidig gebruik functionaliteit van het intranet en het beschikbare budget is geadviseerd om het huidige intranet (Pleio) t/m 2022 te behouden.
38	WKPB	Annette Stoker	✓	AFGEROND In verband met het vertrek van de projectleider naar de gemeente Veenendaal (BAG/WOZ-samenwerking) wordt met Veenendaal een detacheringsovereenkomst gesloten voor het uitvoeren van deze taken in/voor Woudenberg.
33	BGT-samenwerking 2018-2020: intergemeentelijk met Leusden, Barneveld en Scherpenzeel.	Erna Dijkhof	✓	AFGEROND Zie project 34.
34	Onderzoeken BGT-samenwerking va 2021	Erna Dijkhof	✓	AFGEROND BGT is per april succesvol gemigreerd van Barneveld naar Veenendaal.
27	Uitbreiding servicekanalen KCC: • Onderzoek uitbreiding servicekanaal KCC met	Erna Dijkhof	✓	AFGEROND Overdracht aan de lijnorganisatie van het kanaal email

	email/post <ul style="list-style-type: none">• Opstellen plan van aanpak + voorstel voor MT/B&W• Uitvoering• Evaluatie en inbedding in de bedrijfsvoering			info@woudenberg.nl) gedaan in Q1 2021.