Uitvoeringsagenda Dienstverlening april 2024

Nr.	Thema/Doelstelling					
	En wat gaan we daarvoor doen?	W/N/O*	activiteit of project**	in te zetten actie(s)	lopend/nieuw	verantw. team
	1. Toegankelijk en gastvrij					
1A	Doelstelling 1A: inwoners en ondernemers ervaren gastvrijheid in ons klantcontact					
1A1	Organisatie afspraken maken over bejegening van de klant	N	activiteit	opzetten werkgroep en opstellen plan van aanpak	nieuw	Klantcontact
1A2	Voorzien in trainingen klantcontact	N	activiteit	aanbod vormgeven en borgen in Berkelland Academie	lopend	HR
1B	Doelstelling 1B: we creëren een toegankelijke en open publieksruimte waar mensen en medewerkers zich welkom en veilig voelen					
1B1	Het uitvoeren van de noodzakelijke aanpassingen in de publieksruimte:* toegankelijkheid, entreefunctie en indeling bij binnenkomst**	O	project	beoordeling toegankelijkheid door extern adviseur, vervolgens combineren met 1B6	nieuw	Klantcontact
1B2	Aanbesteding toegankelijkheid	O	project	seperate aanbesteding, voorstel integratie met uitkomsten programma van eisen publieksruimte	lopend	advies en beheer OR
1B3	Functiescheiding receptioniste/baliemedewerker frontoffice	O	activiteit	in onderzoek, combineren met formationderzoek klantcontact (loopt)	nieuw	Klantcontact
1B4	Opstellen interventieprotocol en borging BHV	O	project	plan van aanpak	lopend	Openbare orde en veiligheid
1B5	Agressietrainingen	O	activiteit	2 jaarlijkse training organiseren (en borgen)	lopend	HR
1B6	Het herinrichten van de publieksruimte: aanpassen balies, herindeling van de entree**	N	project	opstellen programma van eisen en uitwerking in plan van aanpak (inclusief bestuurlijke besluitvorming)	nieuw	Klantcontact
1B7	Introductie gastheer/vrouw in de publieksruimte (hostmanship)	N	activiteit	uitwerking rollen	nieuw	Klantcontact
1B8	Onderzoeken relatie beveiliging /hostmanship	N	project	gekoppeld aan 1B7	nieuw	Klantcontact
1B109	Beveiligingsmaatregelen in de publieke ruimte/cameratoezicht(?)	W	project	pilot loopt, evaluatie in juli en borging in formationderzoek klantcontact	lopend	Klantcontact
1C	Doelstelling 1C: we maken meer keuzevrijheid voor contact met de gemeente mogelijk					
1C1	Onderzoek naar de mogelijkheden van de digitale balie	W	project	onder andere videobellen op afspraak	nieuw	Klantcontact
1C2	Uitbreiden van contactmogelijkheden met chatfunctionaliteiten	W	project	bepalen haalbaarheid (mede in relatie tot formatie)	nieuw	Klantcontact
	2. Bereikbaar en betrouwbaar					
2A	Doelstelling: 2A: we werken conform de Berkelland Belofte					
2A1	Actieve communicatie Berkelland Belofte (extern)	O	activiteit	opstellen plan van aanpak en communicatiekalender	nieuw	Klantcontact
2A2	Borging servicenormen in de werkprocessen (interne werkprocessen)	O	project	combineren met 1A1	nieuw	Klantcontact
2A3	Opzetten dashboard dienstverlening	O	project	uitwerken in reeds gevormde werkgroep, starten met telefonie (loopt)	lopend	Team ICT-informatievoorziening
2A4	Opzetten monitoring kritische bedrijfsprocessen	O	project	starten met telefonie, na afronding 2A3	lopend	Nader te bepalen
2A5	Benoemen proceseigenaren	O	activiteit	nader te bepalen	lopend	Nader te bepalen
	Verbeteren MOR-proces en App (motie gemeenteraad)	O	activiteit	start met onderzoek wat is al uitgevoerd en wat is nog nodig	nieuw	Klantcontact
2A6	Opstellen van een producten en dienstencatalogus Klantcontact	N	activiteit	start niet voor Q3 2024	nieuw	Klantcontact
2A7	Onderzoek takenpakket frontoffice *(obv GEMMA zaaktypecatalogus beoordelen welke taken in frontoffice geborgd kunnen worden)*	N	activiteit	in onderzoek, combineren met formationderzoek klantcontact (loopt)	nieuw	Nader te bepalen
2A8	Openstellen van de functie adviseur dienstverlening	N	activiteit	in onderzoek, combineren met formationderzoek klantcontact (loopt)	nieuw	Klantcontact
2A9	Cyclisch meten klanttevredenheid (PDCA)	N	project	inventariseren behoefte en opstellen pva	nieuw	Klantcontact
2A10	Doorontwikkeling functionaliteiten telefooncentrale	N	activiteit	is uitloop project implementatie telefooncentrale (reeds opgeleverd) en separate activiteit	lopend	Klantcontact
	3. We helpen waar nodig en zoeken samen naar mogelijkheden					
3A	Doelstelling 3A: we werken met vraaggeleiding: een vraag of verzoek is in beeld, vastgelegd op de juiste plek en wordt bewaakt dat deze tijdig wordt afgehandeld					
3A1	Implementatie WMEBV	O	project	heractiveren werkgroep en opstellen plan van aanpak	lopend	Team ICT-informatievoorziening
3A2	Opstellen notitie doorontwikkeling zaakgericht werken	O	project	(her)activeren opgaveteam ZGW, maken van afspraken om te komen tot notitie	nieuw	opgaveteam ZGW
3A3	Bepalen van de ambititie voor een integraal klantbeeld (werkterm)	O	activiteit	nader te bepalen	nieuw	Team ICT-informatievoorziening
3A4	Zaakgericht werken in de teams doorontwikkelen (I-Visie)	O	project	adoptieplan ZGW, na afronding	nieuw	Nader te bepalen
3A5	Vaststellen van proceseigenaren per bedrijfskritisch proces!	N	activiteit	beoordelen welke activiteiten er op dit moment ingezet zijn. Op basis van inventarisatie plan van aanpak vervolgen	nieuw	Nader te bepalen
3A6	Uitwerken uitganspunt: "digitaal is de norm"	N	project	inventarisatie wat er al is, opzetten werkgroep en opstellen plan van aanpak	nieuw	Klantcontact
3A7	Introductie casemanagement en het aanstellen van casemanagers	W	project	nader te bepalen	nieuw	Nader te bepalen
3B	Doelstelling 3B: we werken met klantgeleiding: we verwijzen inwoners en ondernemers naar de juiste plek en borgen dit (intern), of helpen de hen in de juiste richting (extern)					
3b1	Verder stimuleren werken op afspraak	N	activiteit	nader te bepalen	nieuw	Klantcontact
3b2	Geleiding en informatie in de publieke ruimte	N	project	opstellen programma van eisen, vervolgens combineren met 1B6	nieuw	Team ICT-informatievoorziening
3C	Doelstelling 3C: Actuele en relevante informatie is in de frontoffice beschikbaar en raadpleegbaar					
3C1	Inrichten van de Kennisbank	O	project	opstellen programma van eisen, vervolgens combineren met 3C2 t/m 3C5	nieuw	Klantcontact
3C2	Organisatieafspraken maken en werkprocessen beschrijven voor het (tijdig) aanleveren van informatie aan de kennisbank	O	activiteit	opstellen en implementeren organisatieafspraken	nieuw	Klantcontact
3C3	Introductie functie content manager	N	activiteit	in onderzoek, combineren met formatieonderzoek klantcontact (loopt)	nieuw	Klantcontact
3C4	Beoordelen of contentbeheer past binnen huidige formatie en kennis/vaardigheden	N	activiteit	in onderzoek, combineren met formatieonderzoek klantcontact (loopt)	nieuw	Klantcontact
3C5	Borgen van contentbeheer in team klantcontact (& communicatie)	N	activiteit	in onderzoek, combineren met formatieonderzoek klantcontact (loopt)	nieuw	Klantcontact
	4. We leveren duidelijke en begrijpelijke dienstverlening					
4A	Doelstelling 4A: per product of dienst is duidelijk hoe je in contact komt met de gemeente en via welk kanaal dit mogelijk is.					
4A1	Uitwerken visie op Omnichannel	O	project	opstellen plan van aanpak	nieuw	Klantcontact
4A2	Onderzoeken mogelijkheden voor vrije inloopmomenten voor advies	N	activiteit	nader te bepalen	nieuw	Nader te bepalen
4A3	Opstellen van een routekaart dienstverlening	N	project	opstellen plan van aanpak	nieuw	Klantcontact
4A4	Opstellen servicecentrum+: casemanagement in servicecentrum	W	project	nader te bepalen	nieuw	Klantcontact
4B	Doelstelling 4B: we stimuleren zelfredzaamheid en begeleiden de klant of ondernemers waar nodig					
4B1	Digitale klantverleiding bij Klantcontact	N	activiteit	nader te bepalen	nieuw	Klantcontact
4B2	Opschalen ontwikkelingen voor integraal klantbeeld (bv. versnellen “mijn overheid“ omgeving)	N	project	gekoppeld aan 3A3	nieuw	Team ICT-informatievoorziening
4C	Doelstelling 4C: onze informatie is voor iedereen begrijpelijk, leesbaar en toegankelijk					

4C1	Stimulering Heldere Taal	N	activiteit	inzetten en borgen in organisatieafspraken en Berkelland Academie	lopend	Openbare orde en veiligheid
4C2	Opstellen stappenplan om te voldoen aan de Wet Digitale Toegankelijkheid	O	project	Betrouwbaarheidniveaus voor e-diensten en andere toegelaten autorisatiediensten (bijv. eDIN) implementeren	lopend	Nader te bepalen
4C3	Implementatie wet Open overheid	O	project	onderzoeken belegging functies/rollen (onder andere in relatie tot team klantcontact?)	lopend	DIV en secretariaat
4D	Doelstelling 4D: onze digitale dienstverlening is eenvoudig en voorspelbaar					
4D1	Herijken webvisie 2021	N	activiteit	starten met evaluatie webvisie, op basis van evaluatie beoordelen of herijken noodzakelijk is	nieuw	Nader te bepalen
4D2	Verdere uitwerking I Visie spoor 1 *(doorontwikkeling dienstverlening)*	N	project	actualiseren van de I visie, thema's onder andere Single Digital Gateway Annex 2 (Europese verordening)	lopend	Team ICT-informatievoorziening
4D3	Maximale inzet op E-diensten en webformulieren	N	project	eerste onderzoek loopt, vervolgens (brede) inventarisatie noodzakelijk	lopend	Team ICT-informatievoorziening
4D4	Toetsen en continu verbeteren van onze primaire producten op de snelservice (simpel en snel)	N	project	opstellen plan van aanpak	nieuw	Klantcontact

* O= onvermijdelijk, N=noodzakelijk, W=wenselijk