

# Visie op dienstverlening

Uitvoeringsprogramma op hoofdlijnen 2021-2022





# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
1 Inleiding.....	3
2 Onze visie .....	4
3 Wat willen we bereiken? .....	5
3.1 Verbindend.....	5
3.2 Persoonlijk & nabij .....	5
3.3 Daadkrachtig & duidelijk.....	6
4 Wat gaan we doen? .....	7
4.1 Focus aanbrengen .....	7
4.2 de activiteiten .....	7
4.3 Capaciteit en middelen .....	8
4.4 Voortgang meten .....	8
5 Het vervolg.....	9
Bijlage Activiteiten in formats .....	10

## September 2021

Vastgesteld door B&W op 28 september 2021



# 1 Inleiding

Met het vaststellen van de visie op dienstverlening *Samen maken we Gennep, de gemeente als partner* in juli 2020 heeft de gemeente Gennep een stap gezet naar een toekomstbestendige dienstverlening. We hebben een visie geformuleerd en kernwaarden uitgewerkt. Hieraan kunnen we onze dienstverlening toetsen.

Een visie alleen is - in haar abstractie - echter niet genoeg. Het beschrijft wat we willen bereiken, maar niet wat we daarvoor gaan doen. Daarom hebben we dit uitvoeringsprogramma opgesteld, waarin we aangeven wat we de komende jaren concreet willen realiseren. Het voert te ver om alle activiteiten rond onze dienstverlening op te nemen. Met dit programma willen we keuzes maken en focus aanbrengen. De organisatie doet al veel om onze dienstverlening beter, eenvoudiger en prettiger voor onze inwoners, ondernemers en organisaties te maken. Na de vaststelling van de visie in 2020 zijn er verschillende initiatieven gestart. Met een deel van de activiteiten uit het programma zijn we dus al bezig.

In dit document kijken we kort terug op de visie. Vervolgens beschrijven we aan de hand van de kernwaarden wat we willen bereiken en welke projecten en/of activiteiten we daarvoor gaan uitvoeren. Tot slot gaan we in op de wijze waarop we de voortgang willen meten en het uitvoeringsprogramma actueel houden.





## 2 Onze visie

De visie op dienstverlening laat zien hoe we nu en in de toekomst met onze dienstverlening voor de gemeenschap klaar willen staan. Deze visie luidt als volgt:

*Onze inwoners, ondernemers en organisaties staan centraal. We zijn onderdeel van de samenleving. Het karakter van Gennep – kleinschalig, betrokken, persoonlijk en actief – laten wij terugkomen in onze dienstverlening.*

*We stellen ons **verbindend** op en onze dienstverlening is **persoonlijk** en **nabij**. We denken in mogelijkheden en nemen onze verantwoordelijkheid. Daarmee tonen we **daadkracht** en zijn we **duidelijk**.*

De visie gebruiken we als toetsingskader. Bij alles wat we doen en organiseren in het kader van onze dienstverlening vragen we ons af of het binnen de visie past.

De kernwaarden (verbindend, persoonlijk & nabij, daadkrachtig & duidelijk) zijn in de visie op dienstverlening uitgewerkt. In dit uitvoeringsprogramma laten we aan de hand van deze kernwaarden zien wat we willen bereiken.



## 3 Wat willen we bereiken?

De visie op dienstverlening is geen eindpunt, maar een richting. De stip op de horizon staat niet vast. Nieuwe ontwikkelingen kunnen - en zullen ongetwijfeld - tot nieuwe accenten en aanpassingen in de visie leiden. Daarom willen we flexibel en wendbaar zijn en ons concentreren op de wensen en behoeften van onze inwoners, ondernemers en andere organisaties.

Hieronder leggen we aan de hand van de 3 kernwaarden van de visie uit wat we willen bereiken.

### 3.1 VERBINDEND



Gennep is een kleinschalige samenleving, waarvan de gemeentelijke organisatie een onderdeel is. We zijn betrokken en werken samen met de gemeenschap.

Zowel binnen als buiten de organisatie – met onze partners en andere overheden – werken we nauw samen zodat we onze inwoners, ondernemers en organisaties zo goed mogelijk kunnen helpen.

#### **Wat willen we bereiken?**

- ➔ We betrekken de gemeenschap bij onze activiteiten
- ➔ We laten ruimte aan initiatieven uit de samenleving en stimuleren dat de samenleving zelf nieuwe taken oppakt
- ➔ We werken proactief en met een positieve grondhouding (ja, mits)
- ➔ We hebben een meer adviserende rol en nemen minder vaak de regie

### 3.2 PERSOONLIJK & NABIJ



Gennep is een kleine en betrokken gemeenschap, waar mensen oog hebben voor elkaar. Dat geldt ook voor onze dienstverlening: inwoners, ondernemers en organisaties staan centraal. In onze dienstverlening sluiten we aan op hun wensen, behoeften en mogelijkheden. We hebben ruimte voor persoonlijke aandacht. Tegelijkertijd maken we onze dienstverlening gemakkelijker door veel van onze producten of diensten te digitaliseren. We hebben oog voor de verscheidenheid tussen mensen en passen onze dienstverlening daarop aan.



### **Wat willen we bereiken?**

- Onze inwoners, ondernemers en organisaties komen op de eerste plaats, niet onze regels en procedures
- De inwoners, ondernemers en organisaties kiezen waar, wanneer en op welke wijze het contact met de gemeente plaatsvindt
- We werken intern nauw samen, zodat onze inwoners en ondernemers één organisatie ervaren
- We digitaliseren onze producten en diensten zoveel mogelijk en sluiten hierbij aan bij landelijke ontwikkelingen en wetgeving

## 3.3 DAADKRACHTIG & DUIDELIJK



Net als onze inwoners houden we van aanpakken. We voelen ons verantwoordelijk voor de vraag van de inwoners, ondernemer of organisatie. We nemen initiatief en denken in mogelijkheden. Daarbij gaan we risico's niet uit de weg. We zijn duidelijk in wat wel en niet kan.

### **Wat willen we bereiken?**

- We zorgen voor minder regeldruk en maken onze processen – waar mogelijk – duidelijker, eenvoudiger en sneller
- We zijn flexibel en creatief
- We doen aan verwachtingenmanagement: inwoners, ondernemers en organisaties weten van ze van ons mogen verwachten en wat wij van hen verwachten.
- Onze communicatie is - ongeacht het kanaal – duidelijk, eenvoudig en voor iedereen toegankelijk



## 4 Wat gaan we doen?

### 4.1 FOCUS AANBRENGEN

We doen al veel om onze dienstverlening te versterken en te verbeteren. Met een deel van de activiteiten uit het uitvoeringsprogramma zijn we dan ook al bezig. Met dit programma willen we activiteiten bundelen, focus aanbrengen en keuzes maken in wat we doen. We hebben gekozen voor die activiteiten, waarvan we verwachten dat ze de komende jaren de grootste bijdrage leveren aan het verbeteren van onze dienstverlening. Het uitvoeringsprogramma is dan ook niet uitputtend.

De focus ligt op de jaren 2021 en 2022 met een doorkijkje naar de jaren daarna en heeft daardoor een samenhang met de begroting. We herijken het programma jaarlijks en starten daarmee in 2022. Het is dus een dynamisch programma.

### 4.2 DE ACTIVITEITEN

In dit uitvoeringsprogramma zijn 13 activiteiten uitgewerkt. Al deze activiteiten dragen bij aan het bereiken van onze visie. Aan de hand van de kernwaarden is in onderstaande matrix weergegeven op welke wijze de activiteiten bijdragen.

	Naam	Kernwaarde uit de visie		
		Verbindend	Persoonlijk & Nabij	Daadkrachtig & duidelijk
1	Verbeteren digitale dienstverlening		✓	✓
2	Invoeren Omgevingswet en dienstverlening	✓	✓	✓
3	Versterken kwaliteit klantcontactcentrum		✓	✓
4	Klantreis en ontmoeten	✓	✓	✓
5	Procesmatig werken		✓	✓
6	Digitale gesprekken	✓	✓	
7	Versterken participatie	✓		✓
8	Een toekomstbestendige website		✓	✓
9	Persoonlijke Internet Pagina	✓	✓	✓
10	Ontwikkelen digitale leeromgeving		✓	✓
11	Samenwerken binnen de organisatie	✓		✓
12	Breder benutten servicedesk		✓	✓
13	Versterken communicatie	✓	✓	✓



De activiteiten in het uitvoeringsprogramma zijn divers. Sommige zijn intern gericht zoals het breder benutten van de servicedesk en het intern samenwerken. Het doel is uiteraard om hiermee de dienstverlening voor onze inwoners en ondernemers te versterken. Via andere activiteiten willen we voldoen aan landelijke wet- en regelgeving. Met het project 'verbeteren digitale dienstverlening' brengen we bijvoorbeeld in kaart hoe we een digitaal toegankelijke, transparante en veilige dienstverlening kunnen realiseren voor onze inwoners, die voldoet aan landelijke wetgeving. Met weer andere activiteiten willen we onze contacten met de samenleving verder verbeteren. Bijvoorbeeld door het opstellen van participatiebeleid en het doorontwikkelen van het klantcontactcentrum. De verschillende activiteiten kunnen in veel gevallen niet los van elkaar worden gezien.

Voor alle activiteiten is een format uitgewerkt. Deze formats zijn te vinden in de bijlage. Het format laat het doel, de voorgenomen acties, de planning, de betrokkenen, de relatie met andere activiteiten uit het uitvoeringsprogramma en het beoogde resultaat zien.

## 4.3 CAPACITEIT EN MIDDELEN

Het uitvoeringsprogramma richt zich op de jaren 2021 en 2022 met een doorkijkje naar de jaren daarna en heeft daardoor een samenhang met de begroting. De activiteiten zijn opgenomen in de trimesterrapportage of de begroting. Daarmee is voorzien in capaciteit en middelen.

## 4.4 VOORTGANG METEN

De wensen en behoeften van onze inwoners, ondernemers en organisaties staan voorop als het om onze dienstverlening gaat. Om de voortgang van de visie en het uitvoeringsprogramma te bewaken en te evalueren, zetten we verschillende instrumenten in. Denk aan het verzamelen en analyseren van data (datagesteund werken), maar vooral ook aan het betrekken van onze inwoners en ondernemers bij de evaluatie van onze activiteiten. Bijvoorbeeld via gebruikerstests of tevredenheidsonderzoeken. Maar ook eenvoudigweg door na afloop van een gesprek naar de ervaring te vragen.

In de formats is opgenomen wat we willen bereiken en wanneer we daarover tevreden zijn. Hoe we dit gaan meten, is nog niet in alle gevallen uitgekristalliseerd. Dit zal gaandeweg het uitvoeren van de betreffende activiteit vorm en inhoud krijgen.





## 5 Het vervolg

Met dit uitvoeringsprogramma is een stap gezet naar het concreter maken van de visie. We gaan het programma jaarlijks herijken en sturen bij op basis van de voortgang, ontwikkelingen en ervaringen. We ronden acties af, we passen aan en geven nieuwe activiteiten een plek. We starten deze herijking in 2022. Zo houden een actueel programma dat blijvend focus en richting geeft voor het verbeteren van onze dienstverlening.

Daarnaast blijven we in de organisatie aandacht besteden aan onze visie op dienstverlening. We doen dit bijvoorbeeld via bijeenkomsten en Social Intranet. Het uitvoeringsprogramma biedt hiervoor een mooie kapstok, omdat het concreet laat zien hoe we de visie vorm geven.





## Bijlage Activiteiten in formats

### 1.

<b>Naam</b>	<b>Verbeteren digitale dienstverlening (implementatie nieuwe wetgeving)</b>
<b>Doel</b>	Een digitaal toegankelijke transparante en veilige dienstverlening realiseren voor onze inwoners en die voldoet aan de landelijke wetgeving (Wet digitale toegankelijkheid, Wet open overheid, Wet digitale overheid). We werken aan een inclusieve dienstverlening, die aansluit op de behoefte van al onze inwoners.  (project wetgeving digitale dienstverlening)
<b>Actie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het opstellen van een impactanalyse die de gevolgen van de nieuwe wetgeving in beeld brengt en inzicht geeft in de maatregelen die het meest effectief en efficiënt zijn.</li><li>• Het opstellen en later uitvoeren van een organisatiebreed uitvoeringsplan voor verbetering van de kwaliteit van de digitale dienstverlening.</li><li>• Medewerkers trainen in het gebruik van de digitale middelen (digitale fitheid)</li></ul>
<b>Wanneer</b>	Q1 2022: Resultaat impactanalyse  Q2 2022: Resultaat uitvoeringsplan  2022-2024: Uitvoeren plan en trainen medewerkers
<b>Met wie</b>	Projectteam wetgeving digitale dienstverlening
<b>Relatie andere activiteiten uit het programma</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Een toekomstbestendige website</li><li>• Persoonlijke Internet Pagina</li><li>• Breder benutten servicedesk</li></ul>
<b>Wanneer zijn we tevreden?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wanneer we volgens planning inzicht hebben welke maatregelen het meeste effect opleveren en met welke inspanning</li><li>• Wanneer we volgens planning een uitvoeringsplan hebben dat beschrijft hoe we de kwaliteit van onze dienstverlening kunnen verbeteren en borgen</li><li>• Wanneer we vanaf 2022 uitvoering kunnen geven aan de activiteiten in het uitvoeringsprogramma.</li></ul>



## 2.

<b>Naam</b>	<b>Invoering omgevingswet en dienstverlening</b>
<b>Doel</b>	Bij het gereed maken van de organisatie voor uitvoeren van de Omgevingswet, het verbeteren van de dienstverlening voor onze inwoners en ondernemers door: <ul style="list-style-type: none"><li>• Initiatieven meer benaderen vanuit ja, mits houding</li><li>• Vergroten van participatie</li><li>• Snellere, eenvoudige (digitale) processen</li></ul>
<b>Actie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• We stellen participatiebeleid op voor de organisatie</li><li>• We stellen handreikingen op voor onze inwoners en ondernemers</li><li>• We trainen onze medewerkers</li><li>• We zorgen voor de digitale processen in de Omgevingswet</li></ul>
<b>Wanneer</b>	Op 1 juli 2022 treedt de Omgevingswet in werking. Voor deze datum worden bovenstaande acties uitgevoerd.  2022 – 2023: Verandertraject en finetuning eerdere acties
<b>Met wie</b>	Projectgroep en werkgroepen Omgevingswet
<b>Relatie andere activiteiten uit het programma</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participatie</li><li>• Klantreis</li><li>• Intern samenwerken</li></ul>
<b>Wanneer zijn we tevreden?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wanneer bovenstaande de acties volgens planning zijn afgerond</li><li>• De dienstverlening rond vergunningaanvragen eenvoudiger en sneller is</li><li>• De inwoner of ondernemer kan rekenen op een positieve grondhouding bij aanvragen.</li></ul>



### 3.

<b>Naam</b>	<b>Versterken kwaliteit klantcontactcentrum (KCC)</b>
<b>Doel</b>	De vragen van onze inwoners, ondernemers en organisaties zoveel mogelijk direct kunnen beantwoorden (eerste lijn) en het leveren van een hogere kwaliteit van onze telefonische dienstverlening  (project doorontwikkeling KCC)
<b>Actie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• We leiden medewerkers van het KCC op</li><li>• We stellen een kwaliteitshandvest op</li><li>• We stellen een telefoonprotocol op</li><li>• We zetten kennisbank / jaarkalender op</li><li>• We doen onderzoek naar onze openingstijden</li></ul>
<b>Wanneer</b>	2021-2024: We leiden medewerkers van het KCC op  Q4 2021: We stellen een kwaliteitshandvest op  Q1 2022: We stellen een telefoonprotocol en een kennisbank / jaarkalender op  2022: We starten een onderzoek naar onze openingstijden  2022: We onderzoeken hoe we de verbeterde kwaliteit kunnen meten
<b>Met wie</b>	Werkgroep doorontwikkeling KCC
<b>Relatie andere activiteiten uit het programma</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Intern samenwerken</li><li>• Procesmatig werken</li><li>• Verbeteren digitale dienstverlening</li></ul>
<b>Wanneer zijn we tevreden?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wanneer bovenstaande acties volgens planning zijn afgerond</li><li>• Wanneer onze inwoners aantoonbaar sneller en kwalitatief betere antwoorden krijgen en we dit zichtbaar kunnen maken met metingen.</li></ul>



## 4.

<b>Naam</b>	<b>Klantreis en ontmoeten: dienstverlening vanuit het perspectief van de inwoner</b>
<b>Doel</b>	Inzicht creëren in de behoeften en ervaringen van onze inwoners, ondernemers en organisaties om zo onze dienstverlening te verbeteren.
<b>Actie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elke afdeling doorloopt ieder jaar tenminste 2 klantreizen (extern of intern)</li><li>• Aan de hand van de verbeterpunten stellen we een verbeterplan op, dat we vervolgens uitvoeren</li><li>• Bij gesprekken met inwoners en ondernemers vragen we zo veel mogelijk naar de klantervaring</li></ul>
<b>Wanneer</b>	Jaarlijks vanaf 2022
<b>Met wie</b>	Alle afdelingen
<b>Relatie andere activiteiten uit het programma</b>	Met een klantreis brengen we in beeld hoe onze inwoners en ondernemers onze dienstverlening ervaren. Het raakt daarmee aan vrijwel alle activiteiten uit het uitvoeringsprogramma.
<b>Wanneer zijn we tevreden?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wanneer de afdelingen elk jaarlijks 2 klantreizen doorlopen</li><li>• We de verbeterpunten inzetten voor een betere dienstverlening.</li></ul>



## 5.

<b>Naam</b>	<b>Procesmatig werken: vereenvoudigen van processen voor een betere dienstverlening (in- en extern)</b>
<b>Doel</b>	Het verminderen en vereenvoudigen van processtappen, zodat we de dienstverlening aan onze inwoners, ondernemers en organisaties kunnen verbeteren. Bevorderen procesmatig denken, procesgericht organiseren en procesgericht sturen vanuit het perspectief van de klant.
<b>Actie</b>	Het ontwikkelen van een uniforme werkwijze in de organisatie voor het vormgeven van processen en deze uitrollen in de organisatie. Hier kunnen de processenstappen verminderen en vereenvoudigen en de processen ontdoen van ballast
<b>Wanneer</b>	2022: ontwikkelen uniforme werkwijze  2023: trainen van enkele medewerkers tot procesconsulent en uitrol in de afdelingen
<b>Met wie</b>	Werkgroep procesmatig werken, daarna uitrol in de afdelingen
<b>Relatie andere activiteiten uit het programma</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Omgevingswet</li><li>• Verbeteren digitale dienstverlening</li></ul>
<b>Wanneer zijn we tevreden?</b>	Wanneer elk afdelingsteam met de nieuwe, uniforme werkwijze vanaf 2023 jaarlijks 2 (basis) processen kan actualiseren en vereenvoudigen



## 6.

<b>Naam</b>	<b>Digitale gesprekken</b>
<b>Doel</b>	Het aanbieden van digitale huisbezoeken en andere gesprekken waar mogelijk en gewenst. Veel inwoners en ondernemers geven hier de voorkeur aan en zo maken we onze dienstverlening gemakkelijker en toegankelijker. Ook blijft er meer ruimte over om fysieke bezoeken af te leggen, daar waar dit een meerwaarde heeft
<b>Actie</b>	Het proces is door de Covid-19 maatregelen al in werking. <ul style="list-style-type: none"><li>• Waar mogelijk, heeft de inwoner of ondernemer de mogelijkheid het gesprek digitaal te voeren</li><li>• Eenvoudige bezoeken of herhaalbezoeken, waarbij een fysiek bezoek niet nodig is, houden we in principe digitaal</li></ul>
<b>Wanneer</b>	Het proces is door de Covid-19 maatregelen al in werking. We blijven hier aandacht voor houden.
<b>Met wie</b>	Alle medewerkers met contacten extern, in het bijzonder de consultants van het Sociaal Domein (keukentafelgesprekken)
<b>Relatie andere activiteiten uit het programma</b>	Verbeteren digitale dienstverlening
<b>Wanneer zijn tevreden?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wanneer we in 2022 circa 30% van onze bezoeken digitaal af hebben afgelegd.</li><li>• Het digitaal voeren van gesprekken mag niet ten koste gaan van de kwaliteit. We gaan hierover het gesprek aan met zowel onze inwoners en ondernemers als onze medewerkers</li></ul>



## 7.

<b>Naam</b>	<b>Versterken inwonerparticipatie en overheidsparticipatie</b>
<b>Doel</b>	We werken zoveel mogelijk samen met onze inwoners, ondernemers en organisaties. Zowel bij initiatieven vanuit de samenleving als bij onze eigen activiteiten. We managen verwachtingen.
<b>Actie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• We dragen de mogelijkheden voor Right to Challenge beter uit via onze website, de media en in contact met relevante personen en organisaties</li><li>• We stellen gemeentebreed participatiebeleid op, waarin ook participatie onder de Omgevingswet vorm krijgt</li></ul>
<b>Wanneer</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• We besteden tenminste 2 x per jaar aandacht aan de methodiek van Right to Challenge in de media en op onze website</li><li>• In Q2 2022 stellen we het participatiebeleid vast</li></ul>
<b>Met wie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werkgroep participatie</li><li>• Afdeling inwoners, Sociaal Domein (Right to Challenge wordt in het uitvoeringsprogramma OMO genoemd)</li></ul>
<b>Relatie andere activiteiten uit het programma</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Omgevingswet</li><li>• Klantreis</li><li>• Verbeteren communicatie</li></ul>
<b>Wanneer zijn we tevreden?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wanneer we jaarlijks 2 aanvragen voor Right to Challenge ontvangen</li><li>• Wanneer het participatiebeleid volgens planning is vastgesteld en gebruikt wordt als leidraad in onze activiteiten met en voor inwoners en ondernemers</li></ul>





## 8.

<b>Naam</b>	<b>Een toekomstbestendige website</b>
<b>Doel</b>	Het creëren van een website die voldoet aan de eisen die gesteld worden door inwoners, ondernemers en organisaties. Daarnaast willen we voldoen aan de nieuwe wetgeving, zodat ook mensen met een beperking gebruik kunnen maken van onze website.
<b>Actie</b>	Het ontwikkelen van een nieuwe website, die de oude vervangt.
<b>Wanneer</b>	2021: Ontwikkeling van de website volgens de landelijke wetgeving. Op 1 januari 2022 voldoen we technisch aan de nieuwe regelgeving voor onze website  2022 en verder: Op 1 januari 2022 voldoen de teksten en de content nog niet aan de toegankelijkheidseisen. We ontwikkelen de website stapsgewijs door, waarbij in 2022 de focus ligt op het behalen van een hogere score op digitale toegankelijkheid.
<b>Met wie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communicatie, Informatievoorziening</li><li>• De afdelingen: de inhoud komt vanuit de organisatie</li></ul>
<b>Relatie andere activiteiten uit het programma</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verbeteren digitale dienstverlening</li><li>• Verbeteren communicatie</li></ul>
<b>Wanneer zijn we tevreden?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wanneer we op 1 januari 2022 een website hebben, die de huidige website vervangt en die technisch voldoet aan de wetgeving voor de digitale overheid</li><li>• We toetsen met een gebruikerstest en een feedbacktool of de website voldoet aan de wensen van de gebruiker</li></ul>



## 9.

<b>Naam</b>	<b>Persoonlijke Internet Pagina (PIP): meer regie voor de inwoner</b>
<b>Doel</b>	Inwoners krijgen meer regie door gebruik te maken van de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) of klantportaal.
<b>Actie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• We starten de persoonlijke internet pagina met leefzorgplannen in het sociaal domein en met huwelijksaanvragen</li><li>• We onderzoeken de mogelijkheden om de persoonlijke internet pagina op andere plekken in te zetten.</li></ul>
<b>Wanneer</b>	2021: Start met leefzorgplannen en huwelijksaanvragen  2022: Inventariseren van bevindingen en persoonlijke internet pagina uitbreiden  2023: Uitrol op andere plekken in de organisatie
<b>Met wie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afdeling Bedrijfsvoering</li><li>• Afdeling Inwoners (start)</li><li>• Teams/afdelingen (uitrol)</li></ul>
<b>Relatie andere activiteiten uit het programma</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Doorontwikkeling KCC</li><li>• Verbeteren digitale dienstverlening</li></ul>
<b>Wanneer zijn we tevreden?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• In 2021 hebben we de persoonlijke internet pagina geïmplementeerd voor leefzorgplannen en huwelijksaanvragen</li><li>• De persoonlijke internet pagina of klantportaal wordt daadwerkelijk gebruikt</li><li>• Inwoners en medewerkers zijn tevreden over de persoonlijke internet pagina</li><li>• We hebben begin 2022 inzicht in de mogelijkheden voor welke andere dienstverlening we de persoonlijke internet pagina in kunnen zetten.</li></ul>



## 10.

<b>Naam</b>	<b>Ontwikkelen digitale leeromgeving</b>
<b>Doel</b>	Het behouden en verbeteren van een goede dienstverlening voor onze inwoners, ondernemers en organisaties door de kennis en vaardigheden van onze (nieuwe) medewerkers actueel te houden en verder te ontwikkelen. Dit doen we door hen een intuïtieve en uitnodigende digitale leeromgeving aan te bieden.  (project digitale leeromgeving)
<b>Actie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het ontwikkelen van een via intranet bereikbare digitale leeromgeving, met een gestructureerd aanbod van actuele kennis en informatie, waaronder een toolkit juridische zaken en introductieprogramma voor nieuwe medewerkers</li><li>• Het ontwikkelen van een beheerorganisatie voor het up-to-date houden van het aanbod</li></ul>
<b>Wanneer</b>	Start Q3 2021, doorloop in 2022  2022 en verder: Up-to-date houden van het aanbod (continu proces)
<b>Met wie</b>	Projectteam digitale leeromgeving
<b>Relatie andere activiteiten uit het programma</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Breder benutten servicedesk</li><li>• Procesmatig werken</li><li>• Verbeteren digitale dienstverlening</li></ul>
<b>Wanneer zijn we tevreden?</b>	Wanneer we in 2022 een via intranet bereikbaar 'portaal' (digitale leeromgeving) beschikbaar hebben, dat via keuzemenu's een gestructureerd aanbod van actuele kennis en informatie biedt en de toegang is naar een divers aanbod van digitale leermiddelen.



## 11.

<b>Naam</b>	<b>Verbeteren interne samenwerking</b>
<b>Doel</b>	Door het veelvuldig thuiswerken wegens de Covid-19 maatregelen, geven veel medewerkers aan de verbinding te missen. Daarom willen we de samenwerking in de organisatie verbeteren. Dat draagt bij aan een betere kwaliteit en integrale dienstverlening voor onze inwoners, ondernemers en organisaties.
<b>Actie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• We organiseren jaarlijks een activiteit, waarin de interne samenwerking centraal staat</li><li>• Er is aandacht voor samenwerking binnen de teams</li><li>• In het najaar van 2021 starten met een eerste activiteit rondom intern samenwerken</li></ul>
<b>Wanneer</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• We organiseren jaarlijks een activiteit rondom het thema intern samenwerken / verbinding houden</li><li>• In teams- en clusteroverleggen hebben we doorlopend aandacht voor samenwerken</li></ul>
<b>Met wie</b>	De gehele organisatie
<b>Relatie andere activiteiten uit het programma</b>	Interne samenwerking loopt als een rode draad door onze organisatie heen en raakt daarmee alle activiteiten uit het programma.
<b>Wanneer zijn we tevreden?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Als we jaarlijks een activiteit voor onze medewerkers hebben georganiseerd, zowel voor de gehele organisatie als binnen de afdelingen/teams.</li><li>• De verbinding toeneemt. Dit kunnen we bijvoorbeeld meten met een medewerkerstevredenheidsonderzoek.</li></ul>



## 12.

<b>Naam</b>	<b>Breder benutten servicedesk (dienstgericht selfserviceportaal)</b>
<b>Doel</b>	Het verbeteren van de interne dienstverlening door het uitbreiden van de servicedesk in een breed serviceportaal voor alle bedrijfsvoering processen, het voldoen aan wetgeving voor informatieveiligheid en verkrijgen van meer inzicht door een betere registratie en monitoring. Dit draagt bij aan een adequate en veilige informatievoorziening voor inwoners.
<b>Actie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• We vormen de huidige teamgerichte servicedesk om naar een dienstgericht selfserviceportaal en zorgen daarmee voor één centraal punt voor interne vragen</li><li>• We verbeteren het vastleggen en monitoren van controles op het gebied van informatieveiligheid</li></ul>
<b>Wanneer</b>	2021: Voldoen aan wetgeving voor informatieveiligheid  2022 – 2023: Verbreden servicedesk
<b>Met wie</b>	Afdeling Bedrijfsvoering
<b>Relatie andere activiteiten uit het programma</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procesmatig werken</li><li>• Intern samenwerken</li><li>• Verbeteren digitale dienstverlening</li></ul>
<b>Wanneer zijn we tevreden</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Als we een dienstgericht selfserviceportaal hebben voor interne vragen en daar gebruik van wordt gemaakt</li><li>• Wanneer we controles op het gebied van informatieveiligheid kunnen monitoren</li></ul>



## 13.

<b>Naam</b>	<b>Versterken communicatie</b>
<b>Doel</b>	Het versterken van de communicatie in onze interactie en projecten met inwoners, ondernemers en organisaties door inzet van de strategische adviesrol van de team communicatie en het volgens van trainingen gesprekstechnieken
<b>Actie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Team communicatie adviseert de organisatie aan het begin van een project over doelgroepen, belangen en communicatiestrategie</li><li>• De (nieuwe) adviesrol van team communicatie (meer van uitvoering naar strategie) uitdragen in de organisatie</li><li>• Organiseren van trainingen gesprekstechnieken</li></ul>
<b>Wanneer</b>	2022: Trainingen gesprekstechnieken  2021 en verder: Adviesrol en werkwijze team communicatie blijvend onder de aandacht brengen in de organisatie
<b>Met wie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Team communicatie</li><li>• HRM</li></ul>
<b>Relatie andere activiteiten uit het programma</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verbreden servicedesk</li><li>• Participatie</li></ul>
<b>Wanneer zijn we tevreden?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Als inwoners, ondernemers en organisaties zich beter geïnformeerd en/of meegenomen voelen. Dat meten we in 2022 door klanttevredenheidsonderzoeken en/of projectevaluaties.</li><li>• Wanneer de adviesrol van team communicatie bekend is in de organisatie en medewerkers hier actief gebruik van maken</li><li>• Wanneer we in 2022 trainingen gesprekstechnieken hebben aangeboden aan alle medewerkers</li></ul>

