

Bouwen aan verbinding

Status Ambitieplan/ Programma Dienstverlening en Informatievoorziening

Informatieronde Gemeenteraad
Datum: 08-09-2022

GEMEENTE Drimmelen

Doel van vandaag

- **Informeren**
  - *Status* Programma Bouwen aan Verbinding
  - *Bevindingen* en *inzichten* na een jaar Programma
  - *Ontwikkelingen* die om een plek vragen in dynamisch Ambitieplan



GEMEENTE Drimmelen

Visie, Ambitieplan, Programma



Visie Toekomstbestendige dienstverlening (jun. 2019)
Betrouwbare, effectieve, prettige en betaalbare dienstverlening zo eenvoudig als het kan.
Leidende principes: Betrouwbaar, Efficiënt, Interactief, Mensgericht



Ambitieplan Dienstverlening en Informatievoorziening (dec. 2020)
Beschrijving van projecten om visie en verbeteringen (digitale) dienstverlening door te voeren



Programma Bouwen aan Verbinding (sept. 2021)
Projecten die in samenhang de gestelde doelen realiseren.

GEMEENTE Drimmelen

Resultaten na 1 jaar Programma



Dienstverlening

- Transparante Overheid fase 1: invoering proces Woo passieve openbaarheid en contactfunctionaris
- Impactanalyse fase 2: actieve openbaarheid
- Verbeterde telefonische bereikbaarheid, registratie en opvolging van klantcontacten door invoering Klantcontactsysteem
- Digitale Informatieverstrekking aan de burger over besluiten leefomgeving: verdere invoering WEP
- Impactanalyse digitaal zaken doen met gemeente Drimmelen: Wmebv
- Efficiëntere processen dienstverlening door het niet meer ondertekenen van stukken



Informatievoorziening

- Impuls efficiënter samenwerken/ digitaal samenwerken door volledigere invoering van MS 365 fase 1
- Basis cloudstrategie
- Implementatie nieuw besturingsmodel informatiemanagement



Medewerkers

- Verbetering digitale vaardigheden medewerkers via trainingen Word, Excel, PowerPoint en Outlook

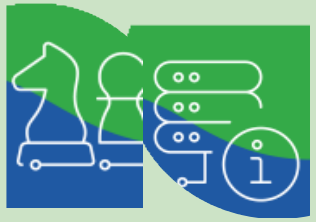


Bevindingen en inzichten

Bevindingen en Inzichten



- Inbedding visie dienstverlening in organisatie
- Doelstellingen en plan hoe we servicegerichte organisatie willen bereiken, afstemmen op recente ambities Coalitieakkoord
- Doorvertaling dienstverleningsdoelen naar afdelingen
- Integrale benadering en afstemming van initiatieven die dienstverlening raken



- Aspecten van informatievoorziening nog niet klaar voor uitvoering van projecten in ambitieplan en de informatiekundige opgaven. Merkbaar aan:
  - Capaciteit
  - Randvoorwaardelijke ICT componenten die nog niet beschikbaar zijn
  - Beheer en gebruik applicatielandschap



- Kwantiteit en kwaliteit van medewerkers informatievoorziening
- Kwaliteit en tijd voor ontwikkelen noodzakelijke digivaardigheid en ontwikkeling competenties
- Cultuur en sturing



- Volwassenheidsniveau van organisatie Drimmelen past nog niet bij ambities op het gebied van dienstverlening. Mogelijk maken van Dienstverlening ‘ uit de luie stoel’ vraagt om doorontwikkeling van taakgerichte naar procesgerichte- of zelfs ketengerichte organisatie.

GEMEENTE Drimmelen

Context ambitieplan

Landelijk beleid & Wetgeving

Bestuurlijke ambities

Technologische ontwikkelingen

Maatschappelijke ontwikkelingen



Hoe verder met het programma richting 2023?



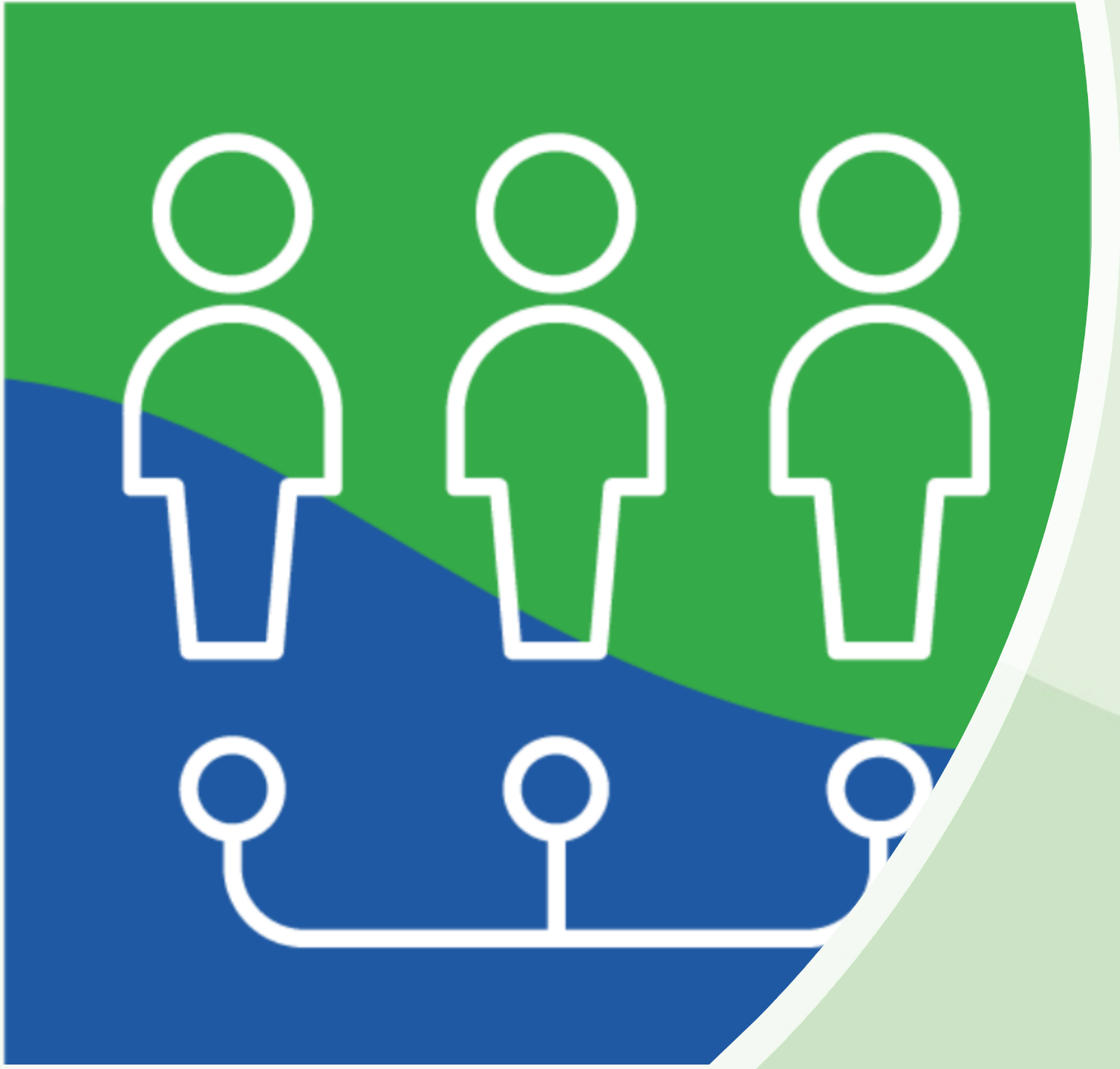
Opstellen dienstverleningsconcept en borging van implementatie

Aanpak : Verkenning huidige situatie dienstverlening

- Opstellen plan
- Uitwerken dienstverleningsconcept(en) met concrete doelen
- Vertalen ambities dienstverlening in jaarplan per afdeling



- Punten van aandacht:
  - Doorontwikkeling organisatie naar hoger volwassenheidsniveau
  - Concretisering dienstverlening in gelijke tred met doorontwikkeling informatiemanagement
  - Verstevigen organisatie (kwalitatief en kwantitatief)



Bedankt voor uw aandacht

GEMEENTE Drimmelen