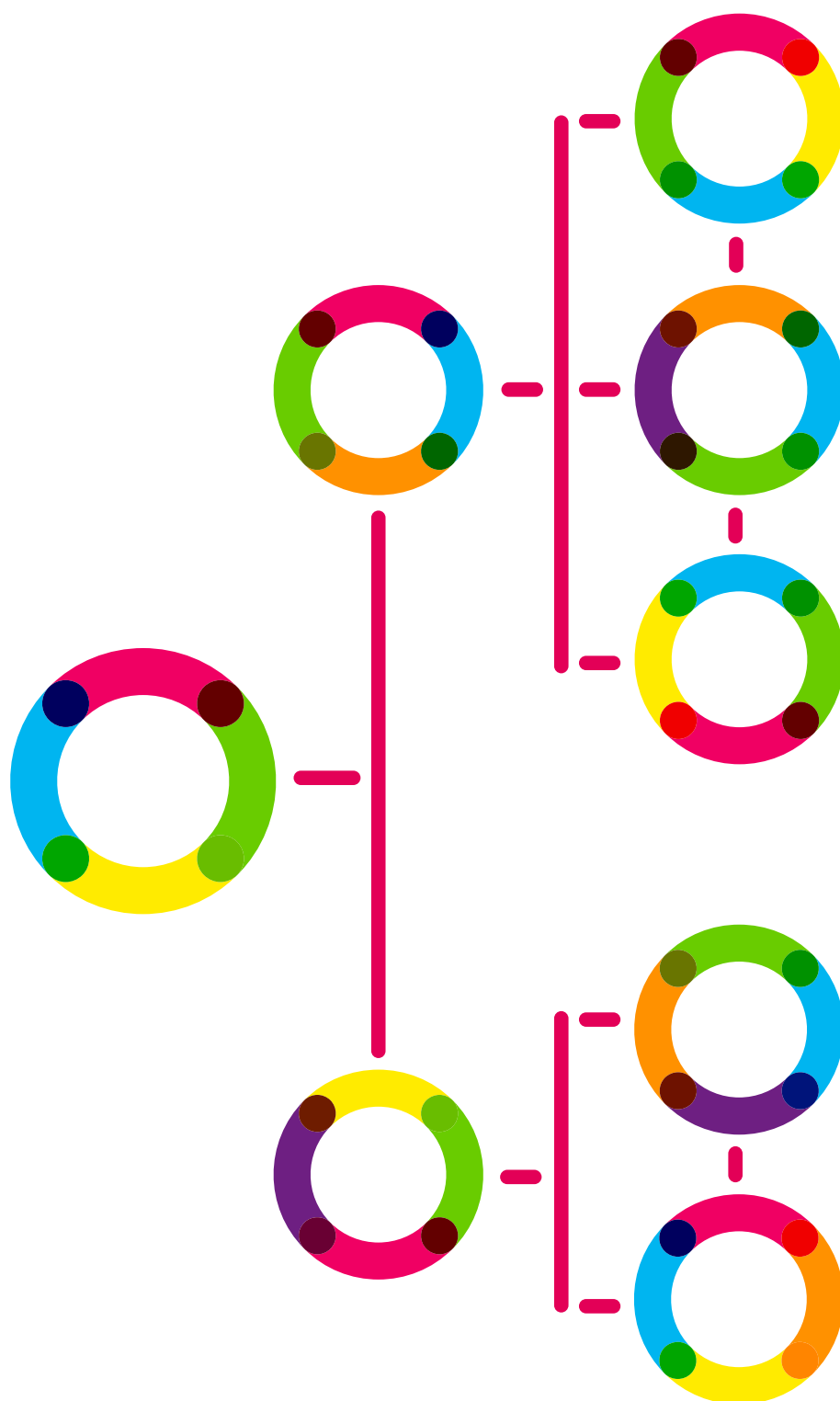




Visie op dienstverlening 2021-2024

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Inleiding	5
Aanleiding.....	6
Stimuleren actief eigenaarschap van inwoners en ondernemers	6
Maatschappelijke opgaven leidend maken	6
Kennis van buiten naar binnen halen	6
Data gedreven organisatie	6
Dienstverlening tijd- en plaats onafhankelijk	6
Participatie inwoners	6
Omgevingswet.....	6
Covid-19.....	7
Uniforme dienstverlening	7
Communicatie	7
Telefonische bereikbaarheid	7
Digitale en niet-digitale klanten	7
Dienstverlening fundamenteel: 4S.....	8
Klant Contact Center als toegangspoort.....	9
Één niveau van dienstverlening	9
Continu verbeteren dienstverlening.....	10
Continu verbetering	10
Klantreis staat centraal.....	10
Groeien naar een data gedreven organisatie.....	10
Kennis van buiten naar binnen.....	10
Flexibel en wendbare dienstverlening.....	11
Projectmatig werken	11
Omgang dynamische wereld.....	11
Implementatie nieuwe wetten	11
Calamiteiten plan.....	11
Iedere medewerker is dienstverlenend.....	12
Samenwerken	12
Digitalisering	12
Servicegerichtheid	12
Projectmatig werken	12

Implementatie	13
Bijlagen	15
Bijlage 1: Concept uitvoeringsagenda 2021	16

Inleiding

Voor u ligt de visie op dienstverlening 2021-2024. Het is een integrale visie op dienstverlening binnen de gemeente Stein vanwege het afdeling overschrijdende karakter. Dit document is een doorontwikkeling van de visie op dienstverlening 2017-2020 en het Klant-Tevredenheid-Onderzoek 2019, toegespitst op de aan verandering onderhevige wereld, toenemende complexiteit en verwachtingen van onze klanten. Het is ook een interpretatie van het Concernplan 2019-2022, Rapport trendverkenning 2017, Strategische toekomstvisie 2018-2022 en Rapport Stein op weg naar 2040.

Middels de visie op dienstverlening 2021-2024 wil de gemeente Stein de koers uitzetten voor de komende vier jaar als het gaat om dienstverlening richting onze klanten, maar ook richting onze organisatie.

De in dit document opgenomen visie zal de leidraad worden voor de uitvoeringsagenda's voor alle zaken die met dienstverlening te maken hebben.

Aanleiding

Ontwikkelingen in de omgeving zijn bepalend voor hoe klanten de dienstverlening van de gemeente Stein ervaren en de verwachtingen die zij hier aan stellen. De visie op dienstverlening 2017-2020 loopt ten einde en een nieuwe visie is nodig om verder koers en richting aan onze dienstverlening te geven. In dit hoofdstuk zullen de speerpunten aan bod komen die sterk verweven zijn met de visie op dienstverlening 2021-2024. Deze zijn afkomstig uit verschillende brondocumenten en onderzoeken:

Extern beschikbaar: Concernplan 2019-2022, Rapport trendverkenning 2017, Strategische Toekomstvisie 2018-2022, Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 2019, Visie op communicatie 2018-2022.

Intern beschikbaar: Startnotitie Strategisch Personeelsbeleid (2019)

**notitie: daar waar wij verwijzen naar documenten gebruiken wij de terminologie uit deze documenten.*

Stimuleren actief eigenaarschap van inwoners en ondernemers

De gemeente Stein doet een beroep op actief eigenaarschap van de inwoners en ondernemers. Niet de gemeente maar de inwoners van een kern zelf moeten aangeven wat zij nodig vinden om hun dorp te houden en te maken tot het dorp waar zij zich thuis voelen.

Maatschappelijke opgaven leidend maken

De gemeente Stein zal, als gemeente, steeds meer samen met inwoners, ondernemers en andere partners maatschappelijke opgaven oppakken. Afdelingen en teams zijn niet langer een vertrekpunt maar de maatschappelijke opgaven binnen deze afdelingen en teams. Dit is een voorwaarde voor een wendbare organisatie die inspeelt op maatschappelijke ontwikkelingen.

Kennis van buiten naar binnen halen

De gemeente Stein wil nog meer kennis en expertise van de inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties, onderwijs en kennisinstellingen naar binnen halen en verbinden met de kennis en expertise binnen onze eigen organisatie. Als gemeente willen we een andere rol gaan innemen. Namelijk meer stimuleren en faciliteren.

Data gedreven organisatie

In een data gedreven organisatie worden mede op basis van data beslissingen genomen. Data gedreven werken is geen doel op zich. Het is een middel om meer inzicht te krijgen, op basis waarvan beslissingen worden genomen die zijn onderbouwd met data.

Dienstverlening tijd- en plaats onafhankelijk

Dienstverlening zal in de toekomst steeds meer tijd- en plaats onafhankelijk zijn. Steeds meer vindt dienstverlening 24/7 online plaats. Daarnaast groeit het aantal communicatiekanalen, waardoor de keuzemogelijkheid voor de burger toeneemt.

Participatie inwoners

De participatie van inwoners gaat een stapje verder. Het accent ligt op meer ruimte, zeggenschap en taken voor de lokale gemeenschappen (doorontwikkeling DOPsgewijze aanpak). De gemeente is op steeds meer maatschappelijke terreinen slechts één van de spelers en is steeds minder de vanzelfsprekende partij om maatschappelijke problemen op te lossen. Ook de gemeente Stein wil optimaal gebruik maken van het talent, innovatievermogen, creativiteit, energie en middelen van de inwoner en andere partijen om maatschappelijke problemen op te lossen. Doordat de digitale en fysieke wereld steeds meer met elkaar zijn vervlochten, wordt onze wereld steeds kleiner.

Omgevingswet

Klanten hebben steeds meer behoefte aan duidelijkheid, gebruikersgemak en inspraak. Met de Omgevingswet wil de overheid de regels voor ruimtelijke ontwikkeling vereenvoudigen en samenvoegen.

Covid-19

In 2020 en 2021 hebben we te maken gekregen met de Covid-19 pandemie. Dit heeft invloed gehad op onze dienstverlening. Inwoners van de gemeente Stein blijven meer thuis, willen grote samenkomsten voorkomen en willen risico's zoveel mogelijk vermijden. Welk effect dit heeft op onze dienstverlening op de lange termijn is nog niet bekend. Op korte termijn hebben wij kunnen zien dat Covid-19 heeft gezorgd dat de behoefte naar digitale dienstverlening is toegenomen. De gemeente Stein zal flexibel moeten omgaan met veranderingen. Flexibel wil zeggen dat we nog bekijken aan de hand van de effecten hoe we onze dienstverlening in de toekomst inrichten.

Uniforme dienstverlening

De gemeente Stein wil graag als organisatie een gelijk niveau van dienstverlening aanbieden via verschillende kanalen. Als organisatie streven we naar een uniforme dienstverlening over de kanalen heen. Dat betekent dat welke ingang de klant ook kiest, het proces daarachter verloopt op dezelfde wijze. Het optimaal inrichten hiervan vraagt om een samenspel van intern beleid, menselijk gedrag, goed afgestemde processen, duidelijke informatiehuishouding in combinatie met goed faciliterende informatiesystemen en ICT-infrastructuur.

Communicatie

Inwoners hebben behoefte aan heldere schriftelijke communicatie over vergunningen, beschikkingen, et cetera. Dit is een doorlopend proces waarop de gemeente Stein constant alert is. De implementatie van de Omgevingswet zal ook bijdragen aan een vereenvoudiging van de processen en communicatie.

Telefonische bereikbaarheid

In het klanttevredenheidsonderzoek 2019 wordt aangegeven dat de bereikbaarheid van de vak afdelingen van de gemeente Stein niet optimaal is.

Digitale en niet-digitale klanten

Een aanzienlijk deel van de inwoners van de gemeente Stein zijn niet digitaal is aangelegd. Dit blijkt uit de uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken in 2017 en 2019. Digitalisering is een belangrijke ontwikkeling in de dienstverlening. Echter zal er ook aandacht moeten blijven voor niet-digitale dienstverlening.

De afgelopen jaren heeft de gemeente Stein stappen vooruit gezet. Denk hierbij aan de interne samenwerking binnen de gemeente die verder is vormgegeven afgelopen jaren. De gemeente Stein is een professionele organisatie die nog volop in ontwikkeling is. De wensen en behoeften vanuit de samenleving veranderen continu. De gemeente Stein zal haar visie op dienstverlening hier op moeten blijven afstemmen.

Dienstverlening fundament: 4S

Onze visie op dienstverlening is dat we service verlenen volgens 4S: Slank - Soepel - Slim - Snel. Deze 4S is het fundament voor de visie op dienstverlening.

SLANK	SOEPEL
Kleine, taak gedreven, afdeling en organisatie overstijgende, teams die in korte verbetercyclussen aan de verbetering van dienstverlening werken. Grote trajecten opknippen in kleine (slanke), haalbare doelen om daarmee gefaseerd waarde toe te voegen aan de dienstverlening en de klant.	We kijken verder dan onze neus lang is, proberen helderheid te verschaffen en de dienstverlening gemakkelijk & toegankelijk te maken voor de klant. Wendbaar zijn om niet-standaard casussen tot een succes te maken. Indien nodig begeleiden en adviseren wij de klanten.
SLIM	SNEL
Gebruik makende van de technologische ontwikkelingen om de klant digitaal en fysiek te kunnen bedienen, maar ook dat door technologie de dienstverlening doorgang heeft. Continu in ontwikkeling blijven van medewerkers is daarbij van belang, gestructureerd omgaan met leren van ervaringen.	We zorgen voor korte doorlooptijden door gestroomlijnde processen en duidelijke afspraken over afdelingen heen. Klanten willen tijdig en adequaat geholpen worden. Voor het organiseren van hun zaken hoeven zij niet afhankelijk te zijn van openingstijden maar kunnen zij hun zaken online initiëren.

Klant Contact Center als toegangspoort

De visie van de gemeente Stein op dienstverlening is dat klanten hun eigen kanalen kiezen om toegang te krijgen tot de dienstverlening van de gemeentelijke organisatie. De gemeente Stein heeft gekozen om het Klant Contact Center (KCC) de centrale toegangspoort tot de organisatie te maken. Vanuit hier worden klanten geholpen om vraagstukken op de juiste plek in de organisatie te laten landen. Tevens fungeert het KCC ook als informatiepunt voor klanten, denk hierbij aan het beschikbaar stellen van diverse informatie als folders, brochures en boeken.

De klanten van de gemeente Stein stellen ieder jaar hogere eisen aan dienstverlening. Onze visie is om zo toegankelijk mogelijk te zijn voor alle klanten. Dat betekent dat wij werken naar zo veel mogelijk kanalen open te stellen voor klanten om aanspraak te maken op de dienstverlening, zowel fysiek als digitaal. Belangrijke voorwaarden is dat dit de dienstverlening makkelijker toegankelijk moet maken maar maximaal veilig.

Één niveau van dienstverlening

Bij een dienstverlening waarbij de klant op verschillende manieren in contact kan komen met de Gemeente Stein is een uniforme opvolging van deze dienstverlening van belang. De dienstverlening zal immers worden ervaren als zijnde van het *'merk: Gemeente Stein'* en niet altijd op persoonlijk niveau van ambtenaar of afdeling. Ambtenaren en leveranciers van de Gemeente Stein dienen hiervan een goed besef te hebben. Dit besef, maar vooral de uniforme uitstraling en behandeling, betekent "één niveau van dienstverlening".

Een niveau van dienstverlening kan worden bereikt door afdeling overstijgende samenwerking waarbij onderlinge werkafspraken en protocollen zowel worden vastgesteld als opgevolgd. Kwalitatief, kwantitatief en tijdsgebonden. Op deze manier weet iedereen van elkaar wat, wanneer, waar en op welke manier verwacht wordt.

Een niveau van dienstverlening zal dan ook resulteren in een versterking van het *'merk: Gemeente Stein'* zoals bedoeld in de Visie op Communicatie 2018-2022.

Wij als gemeentelijke organisatie willen klanten zoveel mogelijk goed en gelijk behandelen. Anderzijds mogen wij ook verwachten hoe klanten zich gedragen, het zij in, rond en buiten het gemeentehuis. Belangrijk wordt om deze verwachtingen duidelijk te communiceren naar onze klanten, denk hierbij aan huisregels of gedragscode.

Continu verbeteren dienstverlening

Dienstverlening *"hulp die een persoon, instantie of onderneming biedt aan het publiek"* is een continu veranderend proces wat vraagt om een flinke dosis anticiperen en probleem oplossend vermogen. Vanuit het Concernplan 2019-2022 is het voornemen om processen te optimaliseren en dereguleren daar waar mogelijk. De klanten van de gemeente Stein zijn reeds positief over de dienstverlening (KTO score: 7.2 & 7.9) en de interne samenwerking heeft een goede doorontwikkeling gemaakt in de afgelopen jaren. De visie op dienstverlening 2021-2024 is dan ook onder andere: leren van het verleden, veranderen in het heden en voorbereiden op de toekomst. Als Gemeente Stein willen wij het niveau van dienstverlening minimaal gelijk houden maar zien wij ook ruimte voor verbetering. Wij geven dit vorm door middel van de volgende aandachtspunten:

Continu verbetering

Op een gestructureerde manier producten, diensten of processen verbeteren is cruciaal voor dienstverlening. Beoogd doel is het verkorten van doorlooptijden, beheersen van kosten, verhogen van kwaliteit en/of productiviteit.

Klantreis staat centraal

Tegenwoordig bestaan vele manieren waarop klanten in contact kunnen komen met de gemeente Stein. Het daadwerkelijk ontvangen van een product of dienst is slechts een klein onderdeel van een veel groter proces dat een klant of gemeente doorloopt. Het volledige klantproces wordt gevormd door vele contactmomenten. Dit klantproces wordt ook de klantreis genoemd. In onze visie op dienstverlening 2021-2024 kennen wij twee perspectieven: fysiek en digitaal. Deze zijn aan elkaar verbonden en kunnen ook in elkaar overlopen. Denken vanuit de klant als medewerkers is een van de doorslaggevende factoren voor een goede klantbeoordeling. Zeker als we kijken naar continu verbeteren van de dienstverlening moet de klant centraal staan.

Groeien naar een data gedreven organisatie

Om meer doelgericht, vollediger en adequaat beslissingen te nemen op alle niveaus van de organisatie is data gedreven werken noodzakelijk. De gemeente Stein zal in de volgende jaren, onder het Concernplan 2019-2022, een project starten met als doel van de gemeente Stein een data gedreven organisatie te maken. Vanuit de visie op dienstverlening is het van belang om hier op aan te haken en KPI's te ontwikkelen waar mee inzicht gecreëerd kan worden en onderbouwde besluiten genomen kunnen worden.

Kennis van buiten naar binnen

Vanuit het Concernplan 2019-2022 heeft gemeente Stein de ambitie meer kennis en expertise van de inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties, onderwijs en kennisinstellingen naar binnen te halen en te verbinden met de kennis en expertise binnen onze eigen organisatie. Dit sluit naadloos aan op de visie op dienstverlening 2021-2024, waarbij ontwikkelingen in de omgeving nauw gevolgd moeten worden en de dienstverlening hier positief door beïnvloed mag worden. Onze visie is dan ook dat wij veel mogen leren van de bedrijven en instellingen die gemeente Stein rijk is op het gebied van o.a. gastvrijheid, klanttevredenheid, bereikbaarheid, efficiëntie en vele andere zaken.

Buiten de kennis en ervaringen van de organisaties en instellingen van de gemeente Stein is de mening en klant ervaring mede bepalend voor prioritering, besluitvorming en ontwikkeling van onze dienstverlening.

Flexibel en wendbare dienstverlening

In het concernplan 2019-2020 wordt van de Gemeente Stein verwacht dat de gemeente anticipeert op de dynamiek van de samenleving. Daar waar het concernplan zorgt voor de verbinding tussen strategische koers en organisatiedoelen, zal in dit onderdeel worden uiteengezet wat de visie is ten aanzien van een flexibele en wendbare dienstverlening.

Projectmatig werken

Het opgavegericht, taakgericht werken alsook het verbeteren van de interne afstemming zoals beschreven in het concernplan willen wij doorpakken in de visie op dienstverlening. Binnen de visie op dienstverlening 2021-2024 betekent dit het introduceren van projectmatig werken. Met name medewerkers met dienstverlening in hun functie zullen in aanraking komen met projectmatig werken, afdeling overstijgend. Als moderne organisatie is onze visie om een moderne en passende methodiek te vinden die vooral effectief is voor de steeds complexere uitdagingen waar wij voor staan, denk hierbij bijvoorbeeld aan Agile-Scrum of Lean.

Omgang dynamische wereld

Gemeente Stein zal op de juiste manier moeten omgaan met de veranderlijke wereld. Een veranderlijke wereld vraagt om een flexibele mentaliteit. Aanpassings- en probleemoplossend vermogen van het ambtelijk apparaat zijn hierin een voorwaarde voor succes.

Implementatie nieuwe wetten

Het moet voor de gemeente Stein mogelijk zijn om flexibel te kunnen omgaan met de implementatie van nieuwe wetten, besluiten of aanpassing van bestaande wetten. Procedures en werkwijzen die hierdoor wijzigen zullen direct aandacht moeten krijgen als de situatie daarom vraagt.

Calamiteiten plan

De visie op dienstverlening 2021-2024 bestaat ook uit de gedachte dat dienstverlening continu door kan gaan, ook in een crisis situatie. Onze visie is dan ook dat een sluitend plan (een Calamiteiten Plan - vanuit Business Continuïteit Management) aanwezig is waarin we niet stil staan bij preventie maar juist volledig richten op de continuïteit van de organisatie als er zich toch een crisis voordoet. Het huidige Calamiteiten Plan zal doorontwikkeld moeten worden.

Iedere medewerker is dienstverlenend

Dienstverlening raakt alle werkzaamheden en medewerkers binnen de gemeente Stein. Onafhankelijk of direct of indirect contact met de klant is. Alle medewerkers zullen zich bewust moeten zijn van hun rol in het geheel en hier ook naar handelen. Alle werkzaamheden die worden verricht zijn een vorm van dienstverlening voor de klanten van de gemeente Stein vanuit de gedachte *'één merk: gemeente Stein'*.

Samenwerken

Onder andere de samenwerking tussen de verschillende afdelingen bepaalt de kwaliteit van de dienstverlening. Aan deze samenwerking moeten uniforme processen en afspraken ter grondslag liggen. De complexere vraagstukken waar wij als gemeente mee te maken krijgen eisen dat medewerkers elkaar informeren, verbindingen leggen en processen optimaal laten verlopen.

Digitalisering

De continu digitalisering van onze producten en diensten vraagt andere vaardigheden van onze medewerkers. Daar waar veel zaken via digitalisatie minder inzet vragen, komen wij ook in toenemende mate in aanraking met complexere zaken. Onze visie op dienstverlening is dat van medewerkers niet meer wordt verwacht dat zij standaard processen kennen, maar juist complexe problemen kunnen oplossen. Een verandering in gedrag is nodig om deze digitale middelen en de berg aan informatie die beschikbaar is voor je te laten werken om maatwerk te kunnen leveren.

Servicegerichtheid

Elke medewerker heeft een bepaald niveau van dienstverlenend- en aanpassend vermogen nodig om dienstverlenend te kunnen handelen en met de tijd mee te gaan. In deze visie willen wij graag inventariseren welke vaardigheden verwacht worden van ons door klanten op het gebied van servicegerichtheid/ gastvrijheid. Hieraan gerelateerd is ook de visie op communicatie, waarbij we stil staan dat iedere medewerker en bestuurder communicatie 'in zijn rugzak heeft'. Samen met communicatie zullen we kijken naar de gewenste en huidige situatie, alsook het maken van de gap analyse en oplossing. Ook kan hier een brug worden geslagen naar 'de kennis van buiten naar binnen halen', waarbij medewerkers kunnen leren van goede voorbeelden van de omgeving om ons heen.

Projectmatig werken

Van alle medewerkers wordt verwacht dat zij over de juiste vaardigheden beschikken om projectmatig te kunnen werken. Niet iedereen hoeft een projectleider te zijn. Maar vanuit het eigen taakveld dienen wel alle medewerkers een bijdrage te kunnen leveren wanneer wordt gekozen voor een projectmatige aanpak. Dit betekent ook het zelfstandig projectmatig werken aan de taken.

Implementatie

De laatste stap van de visie op dienstverlening is bepalen welke activiteiten nodig zijn om te komen tot de gewenste resultaten die zijn beschreven in dit visiedocument. De implementatie zal concreet worden gemaakt aan de hand van activiteiten. Hiervoor gebruiken we de uitvoeringsagenda. Deze activiteiten zijn gekoppeld aan de 4 s-en van onze dienstverlening.

Per Q4 2022 zal een evaluatie plaatsvinden en de uitvoeringsagenda's 2023 en 2024 daar op worden afgestemd.

Wat	2021				2022				2023				2024				
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	
1. Service Level Standaarden opstellen	Ontwikkeling																
2. Telefooncentrale vervangen																	
3. Projectmatig werken		Opstart en uitrol KCC/BuZa															
4. Continu verbeteren		Doorlopend vanaf Q2 2021															
5. Klant Tevredenheid Onderzoek																	
6. Vernieuwing hal gemeentehuis																	
7. Data Gedreven Organisatie	Visie + pilot				Evt. uitrol												
8. ZAAK + Product Diensten Catalogus + KCC Klantcontact																	
9. Omgevingswet																	
10. Klantreis ontwikkelen																	
11. Business Continuïteit Management actualiseren																	
12. Ontwikkeling servicegerichtheid medewerkers				Inventarisatie + uitrol													
13. Digitalisering Producten Burgerzaken	Basis op orde				Doorontwikkeling + extra producten												
14. Digitaal communiceren met inwoners																	
15. Website optimaliseren	Doorlopend																

In de concept uitvoeringsagenda maken we gebruik van een prioritering van de onderwerpen. De onderwerpen met de hoogste prioriteit hebben direct aandacht nodig omdat deze essentieel zijn voor de verbetering van de dienstverlening en/of wettelijk verplicht. De onderwerpen met prioriteit 2 zijn ondersteunende of doorlopende processen/onderwerpen waar we de komende jaren aandacht aan zullen besteden.

Prioriteit 1:

- Service Level Standaarden opstellen
- Telefooncentrale vervangen
- Vernieuwing hal gemeentehuis
- Burgerzaken digitaliseren
- ZAAK + PDC + KCC klantcontact
- Digitaal communiceren met inwoners

Prioriteit 2:

- Klantreis ontwikkelen
- Projectmatig werken
- Continue verbeteren
- Klant Tevredenheid Onderzoek
- Data Gedreven Organisatie (voor KCC BuZa)
- Omgevingswet
- Business Continuïteit Management actualiseren
- Ontwikkeling servicegerichtheid medewerkers
- Website optimaliseren

Bijlagen

Bijlage 1: Concept uitvoeringsagenda 2021

UITVOERINGSAGENDA 2021 (CONCEPT 15-1-20)

Onderwerp 1: Service Level Standaarden opstellen Project eigenaar: Michael Spiertz & Ruben van Nunen Planning:				
Wat	2021			
	Q1	Q2	Q3	Q4
1A. Team samenstellen, Kennis opdoen + Visie ontwikkelen				
1B. Plan van aanpak ontwikkelen				
1C. Basisinformatie verzamelen				
1D. Organisatie vereisten vastleggen				
1E. Overleggen met stakeholders				
1F. Concept afspraken vastleggen				
1G. Vaststellen Service Level Standaarden				
1H. Uitrollen afspraken door organisatie				
Middelen: Dit project valt binnen de beschikbare uren van de functie Adviseur dienstverlening en Teamleider KCC/BuZa.				
Onderwerp 2: Telefooncentrale vervangen Project eigenaar: Michael Spiertz & Coen Dahlhaus Planning:				
Wat	2021			
	Q1	Q2	Q3	Q4
2A. Plan van Eisen + aanbesteding starten				
2B. Aanbesteding uitvoeren				
2C. Uitrol nieuwe telefooncentrale				NADER TE BEPALEN
Middelen: Middelen zullen worden voorzien vanuit budgetten bedoeld hiervoor, binnen het informatiebeleidsplan (operationele kosten á €40.000,- per jaar). Mochten aanvullende middelen nodig zijn dan volgt een voorstel via een separaat college & raadsvoorstel.				
Onderwerp 3: Projectmatig werken KCC/Buza Project eigenaar: Ruben van Nunen Planning:				
Wat	2021			
	Q1	Q2	Q3	Q4
3A. Inventarisatie kennis en ervaring				
3B. Plan van aanpak schrijven + opleiden waar nodig				
3C. Uitrollen plan				NADER TE BEPALEN
3D. Daar waar mogelijk via on-the-job learning projectmatig werken introduceren.				

Middelen: Dit betreft met name capaciteit inzet, het gaat om een andere manier van werken. Middelen worden opgevangen binnen de beschikbare uren/budgetten KCC/BuZa en het opleidingsbudget + cultuurtraject voor deze afdeling.

Onderwerp 4: Continu Verbeteren

Project eigenaar: Michael Spiertz & Ruben van Nunen

Planning: nader te bepalen in Q1

Middelen: We gaan onderzoeken of wij eventuele kosten binnen beschikbare budgetten kunnen worden opgevangen. Mochten aanvullende middelen nodig zijn dan volgt een voorstel via een separaat college & raadsvoorstel.

Onderwerp 5: Klant Tevredenheid Onderzoek

Project eigenaar: Michael Spiertz

Planning:

Wat	2021			
	Q1	Q2	Q3	Q4
5. Klant Tevredenheid Onderzoek				

Middelen: Reeds opgenomen in begroting voor komende 4 jaar onder Dienstverlening - zijnde €13.000 (600400110).

Onderwerp 6: Vernieuwing hal gemeentehuis

Project eigenaar: Michael Spiertz en/of Ruben van Nunen

Planning:

Wat	2021			
	Q1	Q2	Q3	Q4
6. Vernieuwing hal gemeentehuis		Plan van eisen + aanbesteding		Realisatie

Middelen: Budget is reeds opgenomen in post facilitair als investeringen t.a.v. Hal Gemeentehuis - zijnde €100.000,- (7001420)

Onderwerp 7: Data Gedreven Organisatie (uit concernplan jaarschijf 2021)

Project eigenaar: Ruben van Nunen

Planning:

Wat	2021				2022			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
7A. Projectgroep samenstellen								
7B. Visie data gedreven organisatie ontwikkelen + werkplan								
7C. Evaluatie + projectgroep herschikken + keuze pilot / brede uitrol								
7D. Pilot uitvoeren								
7E. Pilot evalueren								
7F. Uitrol organisatie breed (optioneel)								

Middelen: We gaan onderzoeken welke kosten verwacht kunnen worden en welke binnen beschikbare budgetten kunnen worden opgevangen. Mochten aanvullende middelen nodig zijn dan volgt een voorstel via een separaat college & raadsvoorstel.

Onderwerp 8: ZAAK + Product Diensten Catalogus

Project eigenaar: Michael Spiertz
 Planning: Wij volgen hierbij de planning en uitvoer van het project van Coen Dahlhaus onder het informatiebeleidsplan.
 Middelen: Kosten vallen in het informatiebeleidsplan/nieuw ZAAK systeem. Budgetten hiervoor zijn aanwezig, wij haken hier aan als functionele inrichting. Benodigde tijd van de Adviseur Dienstverlening past in de beschikbare uren van de functie Adviseur Dienstverlening.

Onderwerp 9: Omgevingswet

Project eigenaar: Michael Spiertz
 Planning: loopt reeds + nader te bepalen in overleg andere teams.
 Middelen: Benodigde tijd past in de beschikbare uren van de functie Adviseur Dienstverlening.

Onderwerp 13: Digitalisering Producten Burgerzaken

Project eigenaar: Esmaralda Veen & Peggy van Steveninck (& Ruben van Nunen)
 Planning:

Wat	2021			
	Q1	Q2	Q3	Q4
13A. iOverlijden				
13B. iRijbewijzen				
13C. iReisdocumenten				
13D. iVerblijf & Adres				
13E. iVerzoek				
13F. GroeneVerhuizing				
13G. iOnderzoek				
13H. iNationaliteit				

Middelen:
 Betreft een van de projecten uit het Informatiebeleidsplan.
 Benodigde tijd past in de beschikbare uren van de Burgerzaken medewerkers.
 Aanspraak zal gemaakt worden op budgetten vanuit het informatiebeleidsplan ten behoeve van technische en functionele ondersteuning bij de product uitrol.

Onderwerp 14: Digitaal Communiceren met inwoners

Project eigenaar: Michael Spiertz
 Planning: nader te bepalen
 Middelen: We gaan onderzoeken of wij eventuele kosten binnen beschikbare budgetten kunnen worden opgevangen. Mochten aanvullende middelen nodig zijn dan volgt een voorstel via een separaat college & raadsvoorstel. Wij wachten nog op verdere informatie van het ministerie.



**Dat maakt
Stein voor mij...**