Actieplan 2024
Dienstverlening

(Wat, hoe, met wie en wanneer?)

Versie:	1.1	Datum:	04-03-2024
Naam Opdrachtgever:	Joost Pals	Voor akkoord:	
		Datum:	
Naam Projectleider:	Kwartiermaker dienstverlening		

Inhoud

- **1 Inleiding 2**
- **2 Resultaat 2**
  - 2.1 Aanleiding en achtergrond 2
  - 2.2 Afbakening 3
- **3 Acties en tijdpad 4**
  - 3.1 Mijlpalen 11
- **4 Geld 12**
- **5 Risico 12**
  - 5.1.1 Geïdentificeerde risico's 12
  - 5.1.2 Beheersmaatregelen risico's hoog 12
- **6 Organisatie 13**

1 Inleiding

Om uitvoering te kunnen geven aan de visie op dienstverlening is een concept implementatieplan opgesteld. Dit plan bevat 26 maatregelen en kent een doorlooptijd van 4 jaar. De totale kosten voor volledige uitvoering van dit plan bedragen 3,2 mln. Gezien de huidige financiële ontwikkelingen is dit niet realistisch. We bekijken daarom jaarlijks welke doelen en acties haalbaar zijn binnen het beschikbaar budget van de begroting. De doelen en acties werken we uit in een actieplan dat aansluit bij de visie op de dienstverlening.

Voor 2024 is in de begroting een bedrag van 270.000 euro beschikbaar gesteld. Voor 2024 is er aanvullend op de begroting nog een bedrag overgeheveld vanuit de pijlervisie Dienstverlening (raadsbesluit 2e Concernbericht 2023). Dit betekent dat we aanvullend op de begroting nog een aantal acties kunnen uitvoeren. In dit document beschrijven we het actieplan voor 2024 binnen de kaders van de begroting 2024 en de Visie op Dienstverlening.

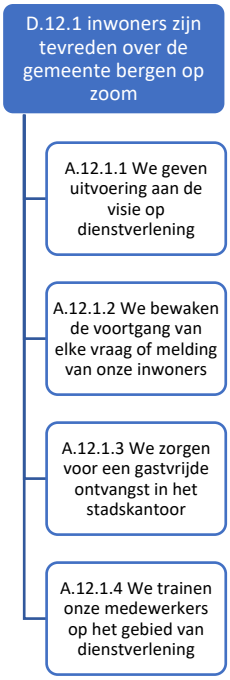
2 Resultaat

2.1 Aanleiding en achtergrond

In 2023 is de visie op dienstverlening opgesteld:



In de begroting 2024 zijn de volgende doelen en acties opgenomen in de paragraaf dienstverlening:



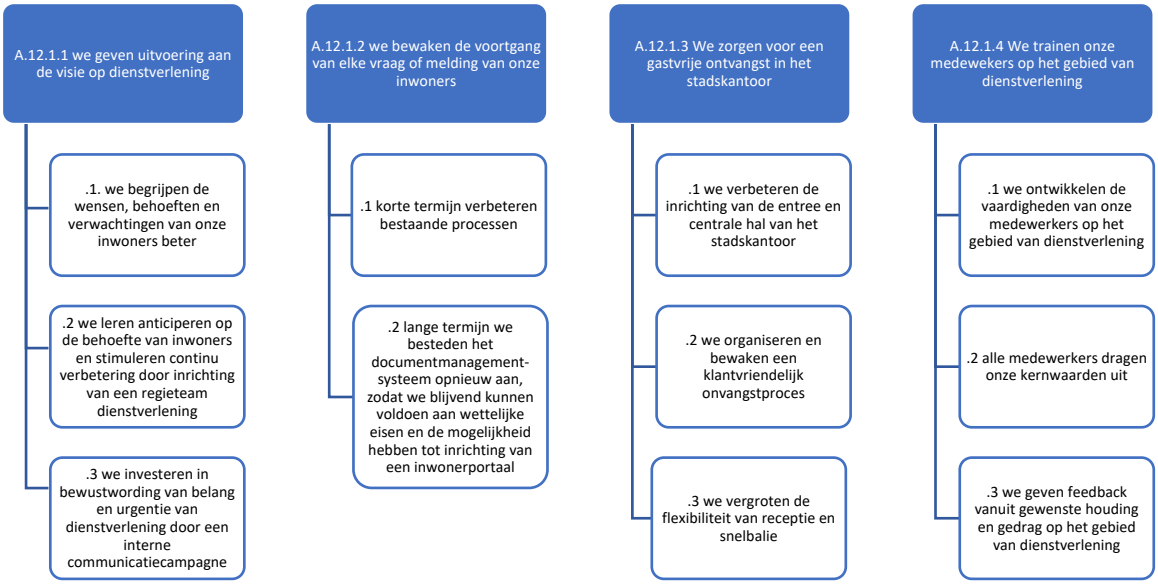
2.2 Afbakening

De scope van de visie is 2035. We beperken ons in dit plan tot de uitwerking van de doelen zoals opgenomen in de begroting 2024. Voor doelen A.12.1.2/A.12.1.3 en A.12.1.4 is een budget beschikbaar gesteld in de begroting 2024. Het financieel kader van de begroting is leidend voor de uitvoering. Daarnaast is er voor doel A.12.1.1 een budget van €90.000 beschikbaar vanuit de overheveling van de pijlervisie dienstverlening 2023.

Het implementeren van de visie is een meerjarig veranderproces. Dienstverlening is voornamelijk mensenwerk. Processen en systemen moeten de dienstverlening faciliteren, maar houding en gedrag van medewerkers zijn het meest bepalend.
In 2024 ligt de focus op de 0-meting en inrichting van processen en systemen. Voor het uitvoeren van de resterende benodigde maatregelen zijn geen middelen beschikbaar. Voor 2025 zal opnieuw een afweging gemaakt moeten worden op doelen en middelen voor een vervolg.

3 Acties en tijdpad

3.1 De acties uit de Begroting 2024 worden als volgt geconcretiseerd:



3.1 Uitwerking acties en planning

A.12.1.1.1 We begrijpen de wensen, behoeften en verwachtingen van onze inwoners beter

Voor het verkrijgen van continue feedback van inwoners en ondernemers is een burgerpanel beschikbaar. Daarmee kunnen we structureel inwoners en ondernemers raadplegen over de ervaren dienstverlening van de gemeente en de behoefte. Zo kunnen we leren van bestaande klantervaringen en anticiperen op wensen en behoeften van inwoners en ondernemers. De kwartiermaker werkt een voorstel uit om het burgerpanel te raadplegen over dienstverlening en richt een proces in om terugkoppeling van het burgerpanel naar de organisatie te borgen en zichtbaar om te zetten in verbeteracties.

Ophalen feed back dienstverlening bij burgerpanel: kwartiermaker dienstverlening	vanaf Q3 2024
Inrichten proces terugkoppeling: kwartiermaker dienstverlening	Q4 2024

A.12.1.1.2 We leren anticiperen op de behoefte van inwoners en stimuleren continue verbeteringen door inrichting van een regieteam dienstverlening

Voor het verbeteren en borgen van de kwaliteit van de dienstverlening richten we een regieteam dienstverlening in. Het regieteam wordt de aanjager binnen de gemeentelijke organisatie voor het verbeteren van de dienstverlening. Daarvoor benut het regieteam signalen over de dienstverlening vanuit al onze kanalen. Deze feedback wordt geanalyseerd en is input voor verbetervoorstellen. Het regieteam stimuleert de uitvoering van de verbetervoorstellen en monitort de opvolging.

Onder de noemer ‘Het paarse krokodillenoverleg’ komt het regieteam tweewekelijks bij elkaar. Het begrip ‘paarse krokodil’ is afkomstig van een televisiereclamespot uit 2004 van een verzekeringsmaatschappij. Vervolgens is het begrip uitgegroeid tot een metafoor voor overdreven en klantonvriendelijke bureaucratie en regelzucht. Door aandacht te geven aan de uitvoering van de dienstverlening kan het regieteam zorgen voor het

wegnemen van ‘paarse krokodillen’. Signalen over de dienstverlening worden besproken en leiden tot acties en advies. Het regieteam zorgt voor het benadrukken van het belang van goede dienstverlening.
Het regieteam is ook een plek waar de organisatie terecht kan met vragen over de beleving van de dienstverlening. Het regieteam zal dan helpen om antwoord te vinden op deze vragen. Daarbij biedt het regieteam handvatten aan de organisatie om hen zelf op basis van klantbeleving en data nog beter, eerder en sneller te reageren op incidenten. Maar ook om onderliggende trends te signaleren en te anticiperen op ontwikkelingen.

Het regieteam acteert vanuit de vier dienstverleningsbeloftes;

1. Duidelijk communiceren. Heldere verwachtingen scheppen. Afspraak = afspraak.
2. Meedenken. Helpen waar nodig.
3. Menselijk werken. Persoonlijke dienstverlening.
4. Leren. Anticiperen. Vooruitkijken.

Het regieteam bestaat uit een voorzitter, zes verbeterregisseurs met verschillende expertises (signalen, KCC/Receptie, procesmanagement, data analyse, klachten, communicatie) en de kwartiermaker Dienstverlening. De inzet van de leden van het regieteam is 3 uur per week. Deze uren zijn onderdeel van de uren die vanaf 2024 beschikbaar zijn voor organisatieontwikkeling (15%).

Het regieteam haalt actief signalen op uit de volgende kanalen:

- Receptie, KCC en Burgerzaken
- USD
- Raad via de griffie
- Veiligheidsmarinier
- Wijkverbinders
- Buitendienst/Escalatieteam signalen

Om de dienstverlening te verbeteren kan dit niet vrijblijvend zijn. De informatie die wordt teruggegeven aan de organisatie heeft als doel de dienstverlening te verbeteren en te zorgen dat de inwoner ons blijft ervaren als een betrouwbare gemeente. Het regieteam monitort de opvolging. Hiervoor is het van belang vrij en met mandaat door de gehele organisatie te kunnen acteren. Hiervoor zijn de volgende mandaten opgesteld:

- Het **eerste** aanspreekpunt voor het regieteam is de kwaliteitsmedewerker van de betreffende afdeling met een cc aan de manager van de afdeling.
  Norm in behandeling nemen signaal vanuit regieteam is 5 werkdagen. Hierna wordt een herinnering gestuurd. Deadline voor escalatie naar manager is 2 werkdagen.
- Het **tweede** aanspreekpunt voor het regieteam is de manager van de betreffende afdeling met een cc aan de directeur van de afdeling.
  Norm in behandeling nemen signaal vanuit regieteam is 5 werkdagen. Hierna wordt een herinnering gestuurd. Deadline voor escalatie naar directeur is 2 werkdagen.
- Het **derde** aanspreekpunt voor het regieteam is de directeur van de betreffende afdeling met een cc aan de algemeen directeur.
  Norm in behandeling nemen signaal vanuit regieteam is 5 werkdagen. Hierna wordt een herinnering gestuurd. Deadline voor escalatie naar algemeen directeur is 2 werkdagen.

Inrichten regieteam	Q2 2024
Starten met ‘Het paarse krokodillenoverleg’ (tweewekelijks)	vanaf Q2 2024

A.12.1.1.4 We investeren in bewustwording van belang en urgentie van dienstverlening door een interne communicatiecampagne

We richten een pagina in op BOZ net om vanuit het actieplan de organisatie te informeren. Hier kunnen ‘best practices’ gedeeld worden en vragen gesteld aan het regieteam.
We bezoeken voor 31-12-2024 alle afdelingen om over de visie in gesprek te gaan en adviseert teams over concrete verbeteracties op basis van het dashboard en inwonerpanel.

We organiseren een interactieve bijeenkomst rond een centraal thema op het gebied van dienstverlening. Het thema wordt bepaald in samenspraak met college en DT.

Inrichten pagina en delen 'best practices'	interne communicatieadviseur	Q2
Bezoek afdelingen	kwartiermaker dienstverlening/regieteam	Q2 t/m Q4
Interactieve bijeenkomst	communicatie/kwartiermaker	Q4

A.12.1.2.1 Korte termijn: verbeteren bestaande processen

In 2024 leggen we de focus op de volgende kritische klantprocessen: 1. klachten, 2. WOO-verzoeken, 3. het terugbellen van burgers en bedrijven, 4. registratie en archivering in Corsa, 5. processen in de iZaaksuite en 6. processen in de applicatie Signalen.

We richten deze processen zo in dat a) meldingen worden geregistreerd in digitale informatiesystemen, b) coördinatie plaatsvindt op de afhandeling en c) gerapporteerd wordt over de geleverde prestatie.

Registratie in digitale informatiesystemen

Bij verbetering van bestaande processen op de korte termijn wordt zoveel mogelijk gewerkt vanuit bestaande informatiesystemen. Voor de lange termijn (zie 12.1.2.2) gaan we het document management systeem en zaaksysteem op nieuw aanbesteden. Daarbij gaan we er vanuit dat deze klantprocessen centraal ingericht worden, tenzij dat onevenredige nadelen oplevert voor gebruiker of klant

Uitgangspunt bij de centrale inrichting van het proces is dat meldingen worden geregistreerd, voorzien van een identificatienummer en toegewezen aan een behandelaar. Behandelaren hebben een toegankelijk overzicht waarin de prioritering van meldingen helder is. Behandelaren krijgen in het ideale geval vanuit het informatiesysteem een geautomatiseerde notificatie wanneer kwaliteitsafspraken in gevaar komen of termijnen overschreden zijn. De procescoördinator heeft een toegankelijk overzicht van meldingen waarvan de kwaliteitsafspraken in gevaar komen of termijnen overschreden zijn.

De processen klachten, WOO-verzoeken en registratie en archivering vinden plaats in Corsa. Voor de langere termijn wordt Corsa, alsmede iZaaksuite vervangen. Een afweging wordt nog gemaakt in hoeverre aanpassingen aan deze huidige informatiesysteem nog opportuun zijn.

Acties:
- Definiëren van de gewenste inrichting van de informatiesystemen
- Toetsen van de bestaande informatiesystemen op de gewenste inrichting
- Waar mogelijk aanpassen van informatiesystemen

Coördinatie op de processen en de afhandeling

Processen en workflows zijn duidelijk beschreven, inclusief verantwoordelijkheden voor taken. Op het proces zijn kwaliteitsafspraken gemaakt. Dit bevat in ieder geval afspraken over de reactietijd, responstijd en oplossingstijd. Tevens afspraken over de frequentie waarop het contact met de melder wordt onderhouden gedurende de afhandeling van de melding.

De procescoördinator (rol) ziet toe op het behalen van de kwaliteitsafspraken. Wanneer kwaliteitsafspraken in gevaar komen of termijnen overschreden zijn, zorgt de procescoördinator voor escalatie op de afhandeling van de melding. Geëscaleerde meldingen worden daarnaast gebruikt voor optimalisatie van het proces (plan-do-check-act).

Acties:
- Analyseren van procesbeschrijvingen en workflows
- Waar nodig aanpassen van procesbeschrijvingen en workflows
- Definiëren van kwaliteitsafspraken (kpi's)

- Definiëren van escalatieproces
- Inzichtelijk maken welke capaciteit nodig is om snel te kunnen reageren op onvoorziene omstandigheden
- Definiëren van taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden van procescoördinator (rol)
- Toewijzen van coördinatoren op de processen
- Instrueren/trainen van procescoördinatoren bij uitoefening van die coördinatierol

Rapporteren over geleverde prestaties

Geleverde prestaties worden inzichtelijk gemaakt in een dashboard waarmee de procescoördinator en/of manager kunnen sturen in het proces. Zowel aan de hand van een toegankelijk overzicht op individuele meldingen als aan de hand van kritische prestatie indicatoren (kpi's).

Daarnaast worden geleverde prestaties inzichtelijk gemaakt in de maandelijkse concernrapportage. De cijfers over volume, termijnen en de mate waarin kwaliteitsafspraken zijn gerealiseerd worden maandelijks gepresenteerd. Per kwartaal vindt een kwalitatieve analyse plaats met eventuele verbetervoorstellen (plan-do-check-act).

Acties:
- Definiëren en inrichten van dashboard o.b.v. kwaliteitsafspraken (kpi's)
- Definiëren en inrichten van concernrapportage o.b.v. kwaliteitsafspraken (kpi's)

Tijdspad per proces

		1. Klachten	**2. WOO verzoeken**	**3. Terugbellen**	**4. Registratie en archivering**	**5. I-zaaksuite**	**6. Signalen**
Registratie in digitale informatiesystemen	Definiëren van de gewenste inrichting van de informatiesystemen	Gereed: Q3	Gereed	Gereed: Q3	Gereed: Q3	Gereed	Gereed
	Toetsen van de bestaande informatiesystemen op de gewenste inrichting	Gereed: Q3	Gereed: Q3	Gereed: Q3	Gereed: Q3	Gereed	Gereed
	Waar mogelijk aanpassen van informatiesystemen	Gereed: Q3	Gereed: Q3	Gereed: Q3	Gereed: Q3	Gereed	Gereed
Coördinatie op de processen en de afhandeling	Analyseren van procesbeschrijvingen en workflows	Gereed: Q3	Gereed	Gereed: Q3	Gereed: Q3	N.v.t.	N.v.t.
	Waar nodig aanpassen van procesbeschrijvingen en workflows	Gereed: Q3	Gereed	Gereed: Q3	Gereed: Q3	N.v.t.	N.v.t.
	Definiëren van kwaliteitsafspraken (kpi's)	Gereed: Q3	Gereed	Gereed: Q3	Gereed	N.v.t.	N.v.t.
	Definiëren van escalatieproces	Gereed: Q3	Gereed	Gereed: Q3	Gereed: Q3	N.v.t.	N.v.t.

	Inzichtelijk maken welke capaciteit nodig is om snel te kunnen reageren op onvoorziene omstandigheden	Gereed : Q4	Gereed: Q3	Gereed: Q4	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
	Definiëren van taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden van procescoördinator (rol)	Gereed : Q4	Gereed	Gereed: Q4	Gereed: Q4	N.v.t.	N.v.t.
	Toewijzen van coördinatoren op de processen	Gereed : Q4	Gereed	Gereed: Q4	Gereed: Q4	N.v.t.	N.v.t.
	Instrueren/trainen van procescoördinatoren bij uitoefening van die coördinatierol	2025	Q4	2025	2025	N.v.t.	N.v.t.
Rapporteren over geleverde prestaties	Definiëren en inrichten van dashboard o.b.v. kwaliteitsafspraken (kpi's)	Gereed : Q4	Gereed: Q2	Gereed: Q3	Gereed: Q4	Gereed: Q4	Gereed
	Definiëren en inrichten van concernrapportage o.b.v. kwaliteitsafspraken (kpi's)	Gereed : Q4	Gereed: Q2	Gereed: Q3	Gereed: Q4	Gereed: Q4	Gereed : Q2

A.12.1.2.2 Lange termijn: ‘Mijn Gemeente’

Niet alleen willen we de voortgang van vragen en meldingen zélf inzichtelijk hebben, we willen dat ook de melder dat kan zien in een ‘Mijn Gemeente’ portaal. Daarbij moet het niet uitmaken welk communicatiekanaal (balie, telefoon, digitaal) de inwoner of ondernemer kiest. We sluiten daarbij aan bij het VNG initiatief voor een ‘Omnichannel’. Medewerkers worden door applicaties, procesbeschrijvingen en werkinstructies gefaciliteerd om op alle kanalen eenzelfde afhandeling voor inwoners en ondernemers te realiseren.

Daarnaast is voor een goede dienstverlening het beheren van informatie en documenten volgens wettelijke eisen essentieel. Taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van registreren en archiveren van informatie worden helder beschreven in een informatiebeheerplan zodat informatie duurzaam toegankelijk is en organisatiebreed wordt bewaard (en vernietigd) conform wet- en regelgeving.

Om hier uitvoering aan te geven, is het noodzakelijk om een aanbesteding te doen voor de volledige vervanging van zowel Corsa als ons huidige zaaksysteem (iZaak van leverancier Pink Roccade) en in deze aanbesteding een gemeentelijk internetportaal (‘Mijn Gemeente’) mee te nemen. In 2024 doorlopen we het aanbestedingstraject. In 2025 vindt implementatie plaats. Hierbij richten we ons op de technische inrichting, de inrichting van de klantprocessen en de organisatorische aspecten.

- Aanschaf en ondersteuning bij systemen door I&A Q2-Q4 2024

- Beschrijven klantprocessen door vakafdelingen Q2-Q3 2024

A.12.1.3.1 We verbeteren de inrichting van de entree en centrale hal van het stadskantoor
Uit tientallen interviews met inwoners, ondernemers en raadsleden is naar voren gekomen dat de gastvrije ontvangst op het Stadskantoor beter zou moeten. De entree en spreekkamers worden niet als klantvriendelijke ervaren. In 2024 zal een voorstel worden opgesteld en uitgevoerd om de entree, de inrichting van de centrale hal en de ontvangst zo te organiseren dat bezoekers van ons Stadskantoor de ontvangst klantvriendelijker ervaren.

We passen in 2024 de inrichting van de hal en entree aan. We maken hiervoor een plan waarbij we de interne gebruikers en de bezoekers betrekken. Globale projectplanning:

Fase 1 is planvorming en inrichting projectstructuur	Q2 2024
Fase 2 is uitwerking van de projecten in plannen van aanpak	Q2/3 2024
Fase 3 is opdracht voor uitvoering verstrekken	Q3 2024
Fase 4 is realisatie	31 december 2024

We sluiten voor waar het kan aan bij de geplande werkzaamheden aan de buitenkant (na de zomer 2024)
We voorkomen zoveel mogelijk hinder van de werkzaamheden, maar kunnen dat niet helemaal uitsluiten. We plannen de werkzaamheden daarom in een dalperiode en dragen zorg voor duidelijke communicatie naar inwoners, collega's en ondernemers over mogelijke hinder.

A.12.1.3.2 We organiseren en bewaken een klantvriendelijk ontvangstproces

Een gastvrije ontvangst is niet alleen fysieke aangelegenheid, maar gaat ook over afstemming en samenwerking voor de klantgeleiding in het stadhuis en beschikbare faciliteiten. We gaan in 2024 starten met een gebruikersoverleg.
Dit overleg zal 2 x per jaar plaatsvinden en hierin zijn zowel interne als externe gebruikers vertegenwoordigd. We starten met de professionele partners, maar op termijn kunnen we ook vertegenwoordiging van klanten uitnodigen.

Doelen van het overleg zijn:
- Afspraken te maken over klantgeleiding
- Signalen en knelpunten in het gebruik van de centrale hal of m.b.t. klantgeleiding te delen
- Wensen en behoeften t.a.v. inrichting en gebruik van de centrale hal te delen
- In samenwerking met elkaar een gastvrije ontvangst voor de inwoners te realiseren.
- Nieuwe ontwikkelingen op elkaar afstemmen, samenwerking rond inwoners versterken

A.12.1.3.3 We vergroten de flexibiliteit van de snelbalie en de receptie
Het huisvesten van KCC en receptie op de begane grond maakt dat we flexibeler kunnen schakelen tussen snelbalie, receptie en KCC. Als het druk is in de hal en rustiger aan de telefoon dan kan bijvoorbeeld extra capaciteit aan de receptie ingezet worden. Ook kunnen we makkelijker aan wensen tegemoet komen voor receptie buiten openingstijden.
Dat vraagt mogelijk fysieke aanpassing en afspraken met alle organisaties(onderdelen) die gebruik maken van de centrale hal voor ontvangst van bezoekers. Hiervoor is geen budget beschikbaar, maar in het project herinrichting hal en entree nemen we de mogelijkheden hiervoor mee.

Project herinrichting hal en entree: afdeling facilitaire zaken	Q2 2024
Gebruikersoverleg: manager burgerzaken en contactcentrum	vanaf Q2 2024
Deelnemers project en overleg: interne en externe gebruikers	
Business case thuisbezorgen reisdocumenten: adviseur burgerzaken	Q2 2024

A.12.1.4.1 1 We ontwikkelen de vaardigheden van onze medewerkers op het gebied van dienstverlening



Als onderdeel van het actieplan Dienstverlening 2024 zullen medewerkers getraind worden om zich verder te ontwikkelen wat betreft vaardigheden op het gebied van dienstverlening. Een goede dienstverlening wordt immers bovenal geleverd door medewerkers. We werken in 2024 vooral aan een positieve houding en gedrag op alle niveaus van de organisatie ten aanzien van de dienstverlening.

Kernwaarden

De kernwaarden geven richting voor houding en gedrag van medewerkers. Ook op het gebied van dienstverlening. Het laden van de kernwaarden is een project binnen de organisatieontwikkeling. Dit loopt al en wordt in 2024 afgerond. De lading van de kernwaarden sluit aan bij de uitgangspunten van de visie op dienstverlening.

Houding en gedrag

We nemen in het organisatiebrede opleidingsplan een training/opleidingsaanbod op het gebied van dienstverlening op. Het accent ligt hierbij op gewenste houding en gedrag en het ontwikkelen van vaardigheden. Het kan zijn dat er op basis van beoordeling, signalen of het goede gesprek behoefte is aan persoonlijke ontwikkeling op het gebied van dienstverlening. Maatwerk op dit vlak is integraal onderdeel van de opleidingsplannen per afdeling of persoonlijke ontwikkelplan. De manager is verantwoordelijk om hierover afspraken te maken op basis van het algemene opleidingsbudget.

Leren en verbeteren aan de hand van feedback

Voor feedback kunnen we in de loop van 2024 ook gebruik maken van de rapportages vanuit klantprocessen (klachten/Corsa/i zaaksuite/WOO) zowel op teamniveau als medewerkersniveau.
Om te kunnen leren en verbeteren is continu feedback op houding en gedrag essentieel. Medewerkers ontvangen en vragen daarom regelmatig feedback op houding en gedrag. Kwaliteit van dienstverlening moet een vast thema zijn in ontwikkelgesprekken en teamoverleggen.
De organisatie kent ‘het goede gesprek’, op die manier ontvangen medewerkers jaarlijks feedback op houding en gedrag.
Bij negatief afwijken van afspraken en normen maken medewerkers en manager afspraken over concrete acties voor verbetering en monitoring van de afspraken.
Bij de evaluatie en actualisatie van het format voor het goede gesprek zullen we bekijken of dat nog een aanvulling behoeft vanuit de visie op dienstverlening.

Opleidingsaanbod vergroten vaardigheden dienstverlening: afdeling HRM	Q3-Q4 2024
Gebruik Rapportage klantprocessen: DT/MT	Q1 2024

Iedere medewerker heeft feedback en verbeterafspraken met leidinggevende	vanaf 2025
Kernwaarden aansluiten op visie op dienstverlening: kwartiermaker/MT	Q2 2024
Evalueren format ‘het goede gesprek’: organisatieadviseur	Q3 2024

3.1 Mijlpalen

Start kwartiermaker	1 mei 2024
Start regieteam	1 mei 2024
Start project aanbesteding applicatie	1 maart 2024
Inrichten BOZ net	1 juni 2024
Opleveren deel Projectplannen	1 juni 2024
Verstrekken opdracht opleiding en training	1 juni 2024

4 Geld

Actie	Onderwerp	Budget	Bron	Eigenaar
1.	We bewaken de voortgang van elke vraag of melding van onze inwoners.	€ 150.000,-	Begroting 2024	I & A
2.	We zorgen voor een gastvrije ontvangst in het stadskantoor.	€ 50.000,-	Begroting 2024	Facilitair
3.	We trainen onze medewerkers op het gebied van dienstverlening.	€ 70.000,-	Begroting 2024	HRM
4.	Behoeften, wensen en verwachtingen van klanten begrijpen	€ 90.000,-	Overheveling pijlervisie 2023	Nog te werven kwartiermaker Dienstverlening 0,5 FTE*
5.	Communicatiecampagne over het belang/urgentie van dienstverlening			
6.	Regieteam Dienstverlening “Het paarse krokodillenoverleg”			

5 Risico

5.1.1 Geïdentificeerde risico’s

Risico-onderdelen	NvT	Laag	Neutraal	Hoog
1. Realiseren maatschappelijke effecten	x			
2. Politiek-bestuurlijk en draagvlak				x
3. Imago gemeente				x
4. Algemene en externe omgeving			x	
5. Veiligheid	x			
6. Financiën				x
7. Juridisch	x			
8. Planning				x
9. Kwaliteit uitvoering				x
10. Capaciteit organisatie en samenwerking partners				x

5.1.2 Beheersmaatregelen risico’s hoog

	Risico	Effect	Beheersmaatregel	Verantwoordelijke
2	Politiek bestuurlijk draagvlak	Veel wensen en weinig middelen -> afbreukrisico hoog	Realistisch prioriteiten stellen en deze voorleggen aan bestuur	Kwartiermaker dienstverlening
3	Imago gemeente	Beloftes zijn mogelijk ambitieus (afhankelijk 0 situatie en organisatieontwikkeling) en er is tijd nodig om die te realiseren. Bij te weinig tijd en hoge beloftes is dat schadelijk voor het imago	Realistisch zijn over tempo realisatie	Kwartiermaker dienstverlening
6	Financiën	Niet alle doelen kunnen worden bereikt	Keuzes terug leggen bij bestuur	Kwartiermaker dienstverlening
8	Planning	Omdat de uitwerking in projectplannen nog plaats moet vinden en we afhankelijk zijn van derden voor uitvoering is er een risico dat uitvoering niet in 2024 gerealiseerd wordt	Draagvlak DT/MT voor opdracht en inzet capaciteit , sturing op planning	Directeur verantwoordelijk voor dienstverlening
9	Kwaliteit uitvoering	Het effect van de maatregelen is niet (altijd) direct zichtbaar	0-meting doen en op basis daarvan realistische meetbare doelen en meten over langere periode	Kwartiermaker dienstverlening
10	Capaciteit organisatie en samenwerkingspartners	Voor uitvoering is veel inzet vanuit de organisatie en derden nodig. Vaak dezelfde mensen die ook voor andere projecten uit de begroting ingezet worden.	Inschatting benodigde capaciteit en beschikbaarheid afstemmen met de managers en projectleiders. Bij frictie keuzes voor prioriteit aan bestuur voorleggen.	Kwartiermaker dienstverlening/directeur verantwoordelijk voor dienstverlening

6 Organisatie

De uitvoering betreft de gehele organisatie.
Betrokken functies en medewerkers

	Inschatting tijdsbesteding p/week in 2024
Manager I&A	0,5
Manager Burgerzaken / Contactcenter	4
Manager facilitaire dienstverlening	0,5
Manager HRM/communicatie	0,5

Kwartiermaker dienstverlening	16
Verbeterregisseur 1	4
Verbeterregisseur 2	4
Verbeterregisseur 3	4
Communicatiemedewerker	4
Medewerker I&A	4
Medewerker financien	4
Projectleider facilitair	8
Medewerker HRM	4
Projectleider ICT	16-24