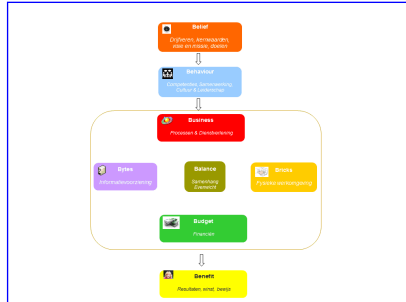


Wat is Het Nieuwe Werken?

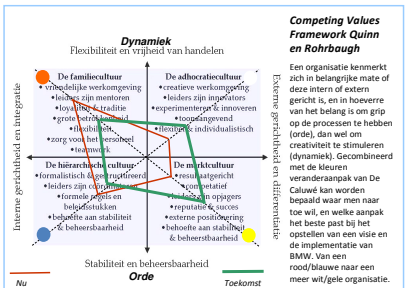


Het Nieuwe Werken (HNW) is een andere manier van denken en doen, van werken en samenwerken. Je gaat niet meer naar het werk, maar aan het werk, tijds- en plaatsafhankelijk. ICT is daarbij de belangrijke enabler. Daarnaast gaan medewerkers graag steeds meer zichzelf managen, en de klant komt veel meer centraal te staan. Het kantoor zal vooral functioneren als een prettige ontmoetingsplaats met veel faciliteiten en activiteit gerichte werkplekken. Het Nieuwe Werken geeft uiteindelijk meer energie en dynamiek in de organisatie.

Visie op houding & gedrag

- We hebben een clean desk, clean office policy
- We gaan papierarm en digitaal werken.
- We gaan projectmatig werken
- We gaan flexibel werken
- De medewerkers doen zoveel mogelijk aan zelfsturing (zelfsturende teams)
- We hebben een klantgerichte instelling
- We zijn open en transparant naar elkaar, door duidelijk aan te geven wat we doen
- Afpraak = afspraak
- We spreken elkaar aan op de resultaten
- De managers zijn ook verantwoordelijk voor de secundaire processen, zoals de informatie, HRM en de informatievoorziening
- Informeel, los, met als focus om mensen te coachen, outputgerichte controle.
- Medewerkers en specialisten krijgen het vertrouwen
- Verantwoordelijkheden en rollen worden goed afgesproken en afgebakend
- De gemeente wil een aantrekkelijke werkgever zijn, en speelt daarom in op de behoeften van de nieuwe generatie

Resultaatgericht werken



Thuiswerken, Papierloos, Gemma, Cloud

Thuiswerken

Papierloos werken

GEMEENTELIJKE MODEL ARCHITECTUUR Samenwerken in de Cloud

Visie op dienstverlening

- De gemeente als portaal van de nabije overheid (Antwoord@ fase 4 in 2015)
- Een betere dienstverlening door het inrichten van een KCC en door de huidige werkprocessen verder te optimaliseren
- We willen klantgericht zijn. Hiertoe gaan we praktische servicenormen opstellen, waar we ons aan gaan houden.
- We willen de afbreukrisico's in de bedrijfsvoering en dienstverlening verkleinen door mensen bij elkaars werkzaamheden te betrekken, maar ook door samen te werken met andere organisaties
- We gaan een kennisbank aanleggen bestaande uit de meest gestelde vragen (FAQ's), Producten & Dienstencatalogus (PDC) en een overzicht van de processen en de procegenaren: deze kennisbank komt beschikbaar bij het KCC en het intranet.
- We gaan uit van het multichannel concept: hetzelfde antwoord bij verschillende kanalen
- We gaan de website en de e-formulieren optimaliseren: zoveel mogelijk producten digitaal binnen de mogelijkheden

Visie op financiën

- We gaan zorgvuldig met de uitgaven om en we willen geen desinvestering doen
- We gaan werken met business cases, ter versterking van de financiële onderbouwing
- We gaan de kosten, doorlooptijden en kwaliteit van onze producten aan klanten meten en op basis daarvan sturen
- De plannen worden gefinancierd in de afdelingsplannen, voor- en najaarsnota's en (meerjaren)begrotingen
- We houden regelmatig zorgvuldig bij wat de uitgaven zijn, en sturen bij indien nodig
- Ieder jaar kijken we kritisch naar de jaarrekening en stellen onze plannen bij

Visie op de werkomgeving

- Het vernieuwde gemeentehuis is ingericht op activiteitgerichte werkplekken, niet op vaste en afdelingsgebonden werkplekken
- De werkomgeving dient aan te sluiten bij de werkprocessen van de organisatie
- De werkplekken zijn voor iedere medewerker toegankelijk
- Ruimte wordt efficiënt gebruikt
- We richten ons op duurzaam gebruik van huisvesting, middelen en diensten

Visie op informatievoorziening

- We zetten in op het ondersteunen van tijds- en plaatsafhankelijk werken
- We zetten in om papierloos werken mogelijk te maken
- Basisgegevens worden ontsloten en gebruikt binnen de gehele organisatie
- Er wordt aangesloten op de e-overheidsvoorzieningen (volgens NUP);
- We zullen aansluiten op de keten (bijv. SUWI)
- Wat betreft de architectuur gaan we uit van het midoffice concept van GEMMA
- In ons ICT beleid houden we rekening met zakgericht werken
- We gaan uit van zo min mogelijk leveranciers
- Daar waar mogelijk werken we samen met andere gemeenten op ICT gebied

Concept Antwoord@

Fase 4: Gemeente geeft Antwoord@

- 50% gemeente vragen in één keer beantwoord
- Gemeente is proactief en voorkomt onnodig burgercontact
- Gemeentebrede meervoudige en enkele complexe producten en diensten inclusief statusinformatie
- Internet wordt meer dominant met PIP als contactpunt met gemeente
- Alle processen zijn van enkelvoudige producten;
- Inzake en registratie op levering meervoudige en complexe producten volledige afhandelingburgervraag;
- Nakomen van afspraken met burgers;
- Voorkomen van burgercontact
- Hele gemeente wisselt informatie uit;
- Gemeentebrede gegevensdefinitie;
- Registratie contact gemeentebreed;
- Burger heeft inzicht via PIP
- Volledige toegang tot backoffice systemen;
- Ondersteuning met transactiesysteem
- Gemeentebreed sowasda's gesprekspartner gemeente;
- Leidende rol bij vernieuwing gemeentelijke dienstverlening
- Medewerkers KCC als regisseur van het contact met de burger en relatie managers;
- Medewerkers identificeren zich met gemeente

Activiteitgerichte werkplekken

Inrichten van een creatieve én productieve werkomgeving:

- Verschillende soorten werkplekken (concentratie, overleg, etc.)
- Soort verlichting verhoogt productiviteit
- Variatie in kleur verhoogt creativiteit
- Plek voor informele overleggen stimuleert creativiteit

	Het Nieuwe Werken	Gewenste situatie	Fase 1: Verbouwen terwijl de winkel open blijft 1 juli 2012 – 31 december 2012	# uren	Fase 2: Verbeteren van ICT faciliteiten 1 januari 2013 – 30 juni 2013	# uren	Fase 3: Start van Het Nieuwe Werken in vernieuwd gemeentehuis 1 juli 2013 – 31 december 2013	# uren	Fase 4: Het Nieuwe Werken volop in bedrijf 1 januari 2014 – 31 december 2014
Klant Centraal	Toelichting fase								
	1. Kerndoelen	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeente is het portaal van de nabije overheid • Kernwaarden: Betrouwbaar, Open, Ondersmeekt, Toekomstgericht (BOOT) • We zeggen wat we doen, en we doen wat we zeggen (CIEP) • Participatie en omloopmogelijkheden voor de inwoners van Woudenberg • Goed leef- en werkklimaat, met behoud landelijk karakter • Interactieve beleidsvorming • Taken gemeentelijke organisatie op een goed kwaliteitsniveau • Klantgerichte en resultaatgerichte gemeente • Verhoging kwaliteit dienstverlening o.a. door inspanning o.g.v. ICT • Effectieve, efficiënte organisatie o.a. door het terugdringen overhead en uitvoeringskosten 	<ul style="list-style-type: none"> • Meenemen en terugkoppelen input van alle medewerkers m.b.t. HNW traject +++ • Maximaal communiceren over de verbouwing +++ • Zorgen voor bestuurlijk draagvlak +++ • Communiceren woorden HNW voor de burger +++ 	40	<ul style="list-style-type: none"> • Focus op Bricks en Bytes • Hoogste prioriteit: De nieuwe mogelijkheden van ICT benutten voor tijds- en plaatsafhankelijk werken NB: De verbouwing is nu steeds gaande in fase 2 	40	<ul style="list-style-type: none"> • Focus op Bytes en Bricks • Hoogste prioriteit: Optimaal benutten van de verschillende soorten werkplekken en digitale hulpmiddelen voor samenwerking 	40	<ul style="list-style-type: none"> • Focus op Behaviour en Business • Hoogste prioriteit: Sturen op resultaat, en meer eigen verantwoordelijkheid en initiatief bij medewerkers
Zelfsturing & Samenwerken	2. Behaaviour	<ul style="list-style-type: none"> • Het management durft meer los te laten • Medewerkers nemen meer initiatief • Medewerkers denken en werken meer oplossingsgericht • Medewerkers worden eerder betrokken bij projecten die voor hen relevant zijn • Er is meer balans tussen enerzijds snel inspelen op ad hoc wensen vanuit de politiek en anderzijds de kwaliteit en zorgvuldigheid te waarborgen 	<ul style="list-style-type: none"> • 40 Management- en telewerkovereenkomsten +++ • 0 Meetling medewerkersveerheidsonderzoek +++ • 10 Begeleiden medewerkers in traject HNW +++ • 10 Opstellen agenda's medewerkers +++ • 20 Start managementdevelopment training +++ • 20 Stimuleren werkwijze CIEP +++ • 20 Clean Desk policy +++ • 20 Werkbezoek gemeente Hollands Kroon +++ • 20 Breed gebruik Skype of videoconferencing +++ • 20 Uitwerken en communiceren 'ondernemerschap' +++ • 20 Coachend leidinggeven ++ • 20 Gebruik sociale media ++ 	40	<ul style="list-style-type: none"> • 40 Management- en telewerkovereenkomsten +++ • 40 Werken aan flexibele en pro-actieve houding +++ • 40 Elkaar aanspreken op resultaten, houding en gedrag +++ • 10 Vaststellen deadline papierloos werken +++ • 20 Verbeterde omgang met ad hoc vragen vanuit het bestuur, zowel vanuit het MT als vanuit de medewerkers ++ • 20 Stimuleren gebruik deelstoel ++ 	40	<ul style="list-style-type: none"> • 40 Medewerkerbeveiligingsonderzoek +++ • 40 Verbeterde omgang met ad hoc vragen vanuit het bestuur, zowel vanuit het MT als vanuit de medewerkers ++ • 12 Eerder betrekken medewerkers bij projecten ++ 	40	<ul style="list-style-type: none"> • 40 Richten op een netwerkgemeente +++
	3. Business	<ul style="list-style-type: none"> • Dienstverlening blijft bovenaan. • HNW is in dienst van dienstverlening • Flexibiliteit van medewerkers wat betreft tijds- en plaatsafhankelijk werken zal in het voordeel werken van dienstverlening • De teamcohesie zal behouden blijven en daar waar nodig sterker worden • Het plannen van gezamenlijk overleg zal zijn verbeterd 	<ul style="list-style-type: none"> • Handhaving zakgericht werken opstellen +++ • Beschrijven producten en Diensten catalogus +++ • Digitaal aanvragen producten makkelijker maken +++ • PIP koppelen aan interne kennisbank +++ • Knip in front- en backoffice +++ • Aanspreken werkwijze vernieuwbare dossiers ++ • Plek klantvraag indien nog niet digitaal ++ • Verbeteren zoekmogelijkheid op website ++ 	16	<ul style="list-style-type: none"> • 16 Opstellen toetsen functieprofielen KCC +++ • 40 Aanschaf en implementatie bestuurlijk behandel voorstel in Versoon +++ • 20 Instructie DV personeel en medewerkers zaakgericht werken +++ • 30 Kennisoverdracht aan KCC medewerkers over producten +++ • 16 Aanspreken werkwijze vernieuwbare dossiers ++ • 16 Check berichtlijnen en uitstraling website +++ • 16 Servicenummer aanstellen +++ • 16 BPO of CVOD beleid opstellen +++ • 20 Werkprocessen in Navigator ++ • 20 Snelproducten infoabonnie ++ • 20 Opleveren vindbaarheid website ++ • 12 Digitale mobiele werken op afspraak ++ 	40	<ul style="list-style-type: none"> • 40 50% van de vragen in 1 keer beantwoord +++ • 40 Uitbreiden e-formulieren +++ • 80 Digitaal KPI's en verzoeken managementinformatie ++ • 40 Meten doorlooptijd afhandeling aanvragen ++ 	80	<ul style="list-style-type: none"> • 80 Management zorgt dat de burger via elk kanaal een identiek antwoord ontvangt: kanaalintegratie +++
ICT als enabler	4. Bytes	<ul style="list-style-type: none"> • Goede ICT is een must • Verbeteren van het benutten van de ICT mogelijkheden: skypen, digiborden, tablets • Meer gebruiksvriendelijkheid en snellere werken • Snelheid netwerk is optimaal • Kennis medewerkers beschikken over betere kennis van de applicaties 	<ul style="list-style-type: none"> • 100 Implementatie Versoon 2.0 +++ • 200 Opleiding Versoon 2.0 +++ • 40 Vervanging multifunctionals +++ • 40 Extra ICT ondersteuning t.b.v tijdelijke verplaatsing medewerkers +++ • 20 Verhogen snelheid netwerk ++ • 20 Digitaliseren serverruimtes +++ 	100	<ul style="list-style-type: none"> • 100 Aanschaf touchscreens, touchtable of digibord +++ • 200 Informatiebeveiligingsplan +++ • 40 Volledige digitale afhandeling omgevingsvergunning +++ • 40 Competenties gebied informatiesystemen op orde +++ • 20 Digitale Facuren +++ • 40 Verhogen snelheid netwerk ++ • 20 Digitaliseren serverruimtes +++ • 40 Aanschaf draagbare telefoons +++ • 40 Aanschaf en implementatie Navigator ++ • 40 Samenwerken aan één document +++ • 40 Medewerkers vergaderen digitaal ++ • 40 Digitaliseren B&W dossiers ++ • 40 Digitaliseren Klantdossiers ++ 	40	<ul style="list-style-type: none"> • 60 Inrichten Versoon 2.0 als zaakstysteem +++ • 40 e-lerengeving bedrijven +++ • 20 Zorgen voor de informatieveiligheid +++ • 40 Electronische handtekening +++ • 40 Digitaliseren bestaande tekeningen +++ • 20 Substitutie archief ++ • 40 Automatisch inlezen bekende gegevens in e-formulieren ++ • 40 Koppeling Versoon – GBA ++ • 40 Digitaliseren bouwdoossiers ++ 	60	<ul style="list-style-type: none"> • 60 Management zorgt dat de burger via elk kanaal een identiek antwoord ontvangt: kanaalintegratie +++
	5.Bricks	<ul style="list-style-type: none"> • Vernieuwd gemeentehuis heeft positief effect op de organisatiecultuur • Zowel mogelijk activiteitgerichte werkplekken 	<ul style="list-style-type: none"> • 200 Operatie veegploeg en opruimdagen +++ • 800 Regelen omgevingsvergunning verbouwing +++ • 40 Aanstelende samenwerkingsverbanden +++ • 8 Opstellen planning verbouwing +++ • 8 Communiceren planning verbouwing +++ • 8 Medewerkers handelsperspectieven bieden/faciliteren tijdens de verbouwing, (van welke werkplekken kan ik wanneer gebruik maken?) +++ • 8 Staat verbouwing +++ • 8 Verplaatsing werkplekken naar INBO en thuiswerken +++ • 8 Tijdelijk werkrooster l.v.m. de verbouwing +++ • 8 Bepalen aansluitpunten o.a. telefoon, ICT, electriciteit +++ • 8 Tijdelijke aanpassing openstelling ballen +++ • 16 Tijdelijke verplaatsing receptie tijdens de verbouwing • 16 Verplaatsing serverruimte +++ • 8 Gebruik tijdelijke verplaatsing ballen +++ • 8 Meten huidige bezettingsgraad kantoor +++ 	200	<ul style="list-style-type: none"> • 200 Operatie veegploeg en opruimdagen +++ • 800 Eventuele gebreken verbouwing oplossen +++ • 40 Opfuren van de kantine +++ • 8 Aanschaf ander meubilair ++ 	200	<ul style="list-style-type: none"> • 200 Meting bezettingsgraad +++ • 40 Feestelijke opening vernieuwd gemeentehuis ++ 	20	<ul style="list-style-type: none"> • 20 Management zorgt dat de burger via elk kanaal een identiek antwoord ontvangt: kanaalintegratie +++
Efficiënt	6. Budget	<ul style="list-style-type: none"> • De kosten van de invoering van HNW blijven binnen budget 	<ul style="list-style-type: none"> • 350K Benodigde financiële investering (incidenteel) • 1336u Aantal benodigde additionele interne uren 	350K	<ul style="list-style-type: none"> • 350K Benodigde financiële investering (incidenteel) • 1336u Aantal benodigde additionele interne uren 	350K	<ul style="list-style-type: none"> • 350K Benodigde financiële investering (incidenteel) • 1170u Aantal benodigde additionele interne uren 	610u	<ul style="list-style-type: none"> • 610u Benodigde financiële investering (incidenteel) • 1170u Aantal benodigde additionele interne uren
	7. Balance	<ul style="list-style-type: none"> • De activiteiten van HNW zijn met elkaar afgestemd. De 7B's zijn met elkaar in balans. 	<ul style="list-style-type: none"> • Er zal gestreefd worden naar een evenwicht tussen het vergroten van de ICT mogelijkheden voor medewerkers en het optimaliseren van de huidige ICT mogelijkheden. 	40	<ul style="list-style-type: none"> • 40 Er zal gestreefd worden naar een evenwicht tussen het vergroten van de ICT mogelijkheden voor medewerkers en het optimaliseren van de huidige ICT mogelijkheden. 	40	<ul style="list-style-type: none"> • 40 Er zal gestreefd worden naar een evenwicht tussen het vergroten van de ICT mogelijkheden voor medewerkers en het optimaliseren van de huidige ICT mogelijkheden. 	40	<ul style="list-style-type: none"> • 40 Er zal gestreefd worden naar een evenwicht tussen het vergroten van de ICT mogelijkheden voor medewerkers en het optimaliseren van de huidige ICT mogelijkheden.