

Ontwikkelingen & Doelen

Doelen verandertraject

Betere dienstverlening (KCC) door resultaatgerichte bedrijfsvoering (HNW)

Het verandertraject is gericht op het moderniseren van de bedrijfsvoering ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. We willen dit bereiken door het inrichten van een KCC en het invoeren van Het Nieuwe Werken in de periode 2012 en 2013. Dit zorgt ervoor dat de organisatie voldoende kan blijven inspelen op de maatschappelijke ontwikkelingen en de optimalisatie van de dienstverlening voor burgers en bedrijven.



Externe Ontwikkelingen, Interne Ambities

Wetgeving, decentralisatie, bezuiniging

- Wet Werken naar Vermogen, overheffing AWBZ-taken en Jeudzorg
- Reguleringen, RUP's, GZ's, Shared Service Center, Outsourcing
- Korting gemeentefonds, Economische tegenwind
- Concept Antwoord@, Klant Contact Centrum (KCC), Burgerservicecode, Nieuwsluistervest
- I-NUP: Nationaal Uitvoerings Programma (20 bouwstenen waaronder DigID, Antwoord voor bedrijven, mijnoverheid.nl, basisregistraties, digikoppeling)
- Gemeentelijke basisregistraties (BAG, GBA, WVD, RIN), gebruik overige basisregistraties (BRK, RCT, NMR, Kentekens, BNO, BLAG, BAO), ruimtelijkeplannen.nl, WKP, Vbcrichtlijnen, Wet elektronische bekendmakingen, Wet elektronische handtekening



Inspelen op trends en ontwikkelingen

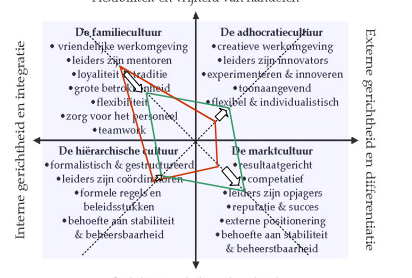
- De Nieuwe Werken
- Social Media (Twitter, Facebook, Yammer etc.)
- Cloud Computing, hosting en webservices
- Digitaal werken, papierloze vergaderen
- Bring Your Own Device (BYOD, iPhone etc.)
- Generatie Y, Einstein-generatie
- Vergrijzing
- Mindige, goed getrainde burger
- Duurzaam ondernemen
- Co-creatie
- Binned leiderschap



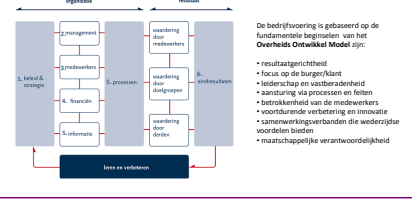
Doelen college 2011-2014

- De organisatie ontwikkelt zich de komende jaren naar een klantgerichte en resultaatgerichte gemeente.
- De gemeente voert haar taken kwalitatief goed uit. Daarvoor functioneert de organisatie: effectief, efficiënt, transparant en aanspreekbaar.
- Critisch op de omvang van de organisatie.
- Energie steken in deregulerend, het efficiënter organiseren van processen en het terugdringen van overhead en uitvoeringskosten.
- Verder versterken van de frontoffice via de loketten Samenleving, Leefomgeving en Burgerzaken.
- De kwaliteit van de (elektronische) dienstverlening dient te worden geoptimaliseerd. Dit vereist een inspanning op het terrein van de informatie- en communicatietechnologie.
- Het gemeentebestuur maakt zich sterk voor participatie van en ontlooiingsmogelijkheden voor alle inwoners van Woudenberg.
- Door interactieve beleidsvorming, het betrekken van belanghebbenden, inwoners laten participeren bij visie- en beleidsvorming.

Organisatiecultuur wordt zakelijker



Samenhang managementbouwstenen

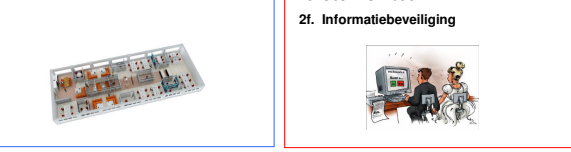


Strategie: Gefaseerde, iteratieve en projectmatige aanpak



1. Basis voor betere dienstverlening

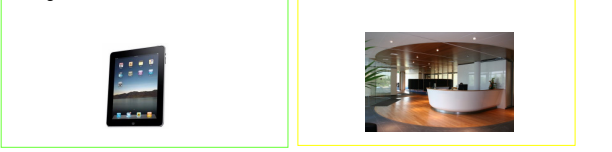
- 1a. Modernisering gemeentehuis
- 1b. Invoering projectmatig werken
- 1c. Invoering integraal management en professioneel medewerkerschap
- 1d. ICT organisatie op orde



Minder werkplekken nodig, optimale bezetting
Minimaliseren kosten uitvoering
Duurzame inrichting werkplek
Huidige ICT middelen werken optimaal
Projecten worden effectief en efficiënt uitgevoerd

2. Maximaal bereikbaar en efficiënte dienstverlening met het digitale loket

- 2a. Vernieuwing e-loket en website
- 2b. Zaakgericht werken met Verseeon 2.0
- 2c. Inrichten KCC en klantgericht werken
- 2d. Basisregistraties 1.0
- 2e. Geo informatie
- 2f. Informatiebeveiliging



Dienstverlening 24/7 beschikbaar
Afnemen van veel gemeentediensten vanuit huis
Maatwerk kan nog steeds, op het gemeentehuis

Uitvoering & Planning

Project	2012	2013	2014	Opbelevingsdatum			
Acties	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1-Q2	Q3-Q4	Q1-Q4

1a. Modernisering gemeentehuis
Keuze maken architect
Ontwerp werkplekken
Definitieve implementatie werkplekken

1b. Invoering projectmatig werken en DigID
Inrichting projectorganisatie en rapportagesysteem
Opstelling projectmatig werken voor projectleidersmedew.
Monitoren en evaluatie van DigID

1c. Invoering integraal management en professionalisering
Invoering integraal management
Invoering BCOI

1d. ICT organisatie op orde
Inrichting applicatiebeheer en gegevensbeheer overleg
Heriking taken en verantwoordelijkheden appl. Gegevensbeheer

2a. Vernieuwing e-loket en website
Visie vorming op websites
Versterken zoekveld functionaliteit
Producten en dienstencatalogus
Voorsien aan vebcrichtlijnen
Ontwikkel digitale afzetmodule
Uitbreiding e-formulieren
Opstellen FA2's
Aansluiting op samenwerkende catalogi
Eenzijdige Producten en Dienstencatalogus
Wet doet wat database (kenmerkact)
Brieven en e-formulieren standaardiseren
Implementatie klachten en meldingen systeem
Inrichten contactbeheersproces
Persoonlijke nieuwsvaardiging
Aansluiten op DigD machten
Zaakgericht werken

2b. Zaakgericht werken met Verseeon 2.0
Aanschaf en implementatie Verseeon 2.0
Aanschaf en implementatie i-Navigator
Inrichting zaakstroom in Verseeon

2c. Inrichten KCC en klantgericht werken
Functies, formatie, structuur Klantcontactcentrum
Inrichten TIP en Informatiedesk
Eén reging voor alle kanalen
Monitoring
Implementatie klachten en meldingen systeem
Implementatie Servicenummers
Informatiebeveiliging
Opstelling Klachtgericht werken

2d. Basisregistraties 1.0
Koppeling WOZ-BAG
Afspraken beheer BAG-WOZ koppeling
Professionaliseren gegevensbeheer basisregistraties
Aansluiting op Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ)

2e. Geo informatie
Implementatie Geo Informatiestroom

2f. Informatiebeveiliging
Implementatie Informatiebeveiligingsplan

3a. Invoering integraal management
DSP vullen en procesbeschrijvingen
DIV-Team opstellen en gebruikersorganisatie inrichten
Invoering proces digitalisering van ingang en uitgangse poststukken
Opstelling en training medewerkers voor Verseeon 2.0
Vergoeding van de tablet

3b. Werken aan HRW competenties
Selectie en implementatie systeem t.b.v. samenwerken (biv Pivo)
Opstellen van wijk
Training resultaatgericht werken medewerkers
SMART afspraken met medewerkers
Inrichting systemen t.b.v. herwerken

3c. Sturen op KPI's met managementdashboards
Definitieve van de gewenste KPI's
Identificatie van de informatiebronnen voor de KPI's
Opstellen van de functionele eisen inhouder managementrapportages
Aanschaf en implementatie van een "dashboard"
Opleidingen gebruikers en beheerder

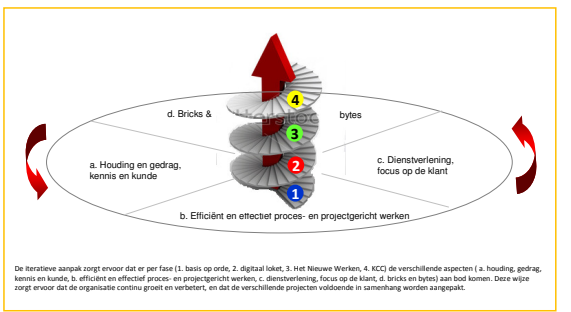
3d. Invoering KCC voor alle diensten
Inrichting TIP en Informatiedesk (opschalen)
Opleidingen verlenen (opschalen)
Training KCC medewerkers
Klink front- en backoffice (TIP, intake, website, valbeides)
Kanalisatie: Ondersbergen van alle kanalen onder KCC en organiseren aanpak
Opstellen en training medewerkers voor Verseeon 2.0
Meten en verbeteren kwaliteit dienstverlening KCC

3e. Invoering KCC voor alle diensten
Functionele eisen bij aanbesteding KCC postaal
Aanschaf en implementatie KCC Postaal
Koppeling KCC-postaal met zaken- en gegevensmagazijn
Fysiek inrichten werkplekken

3f. Informatiebeveiliging
Functionele eisen en beschrijving gegevensmagazijn
Koppeling zakenmagazijn met gegevensmagazijn
Koppeling backoffice systeem (evt via BRS) met gegevensmagazijn

3g. Basisregistraties 2.0
Aansluiting op Basisregistratie Registratie niet Inzetelenden
Realisatie Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT)
Aansluiting op Nieuw Handelsregister (NHR) en BRV

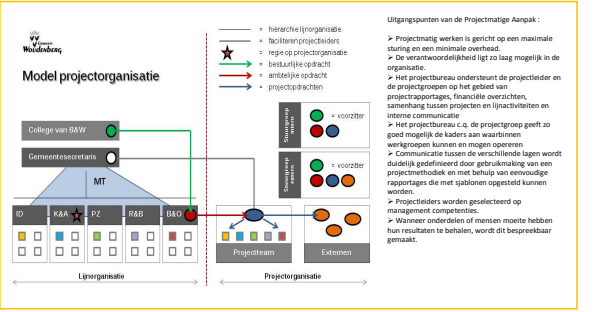
Iteratieve aanpak



Doelstellingen bedrijfsvoering

1. Beleid & Strategie	2. Management, Cultuur & Leiderschap	3. Medewerkers & Kennis	4. Financiën, Middelen & Capaciteit	5. Informatie & Processen, Structuur & Systemen	6. Resultaten: Efficiëntie & Klantgerichtheid
<p>De strategie tot 2014 richt zich op het moderniseren van de bedrijfsvoering en het verbeteren van de dienstverlening. Dit zal o.a. plaatsvinden door het verbouwen van het gemeentehuis, het inrichten van projectmatig werken, een nieuwe structuur van de organisatie, invoering van het concept Antwoord@ met het KCC, invoering van integraal management en invoering van het Nieuwe Werken.</p> <p>Het doel is meer grip op de bedrijfsvoering, grip op kosten, eigenaarschap van processen, een betere dienstverlening en ontwikkeling van de mens en organisatie.</p> <p>Concreet:</p> <ul style="list-style-type: none"> Afnorming fase 2 is het richtpunt voor 2013 De gemeente richt zich op digitaal en zaakgericht werken. Een betere dienstverlening door het inrichten van een KCC. De gemeente gaat projectmatig werken en het Nieuwe Werken invoeren 	<ul style="list-style-type: none"> Afspraak is afspraak Klant management voert optimalisatie regie over de processen en projecten De managers zijn ook verantwoordelijk voor de secundaire processen, zoals de financiën, HRM en de informatievoorziening Wij willen klantgericht zijn. Hiertoe maken we gebruik van praktische servicevormen, waar we ons aan gaan houden. Informatie, ook, met als focus om mensen te coachen, inhoudelijke controle Vakmannen en specialisten krijgen het vertrouwen Verantwoordelijkheden en rollen worden goed afgesproken en afgebakend 	<ul style="list-style-type: none"> We willen werken aan de interne organisatie: medewerkers moeten kennis maken met 'Het Nieuwe Werken' We spreken elkaar aan op de resultaten De gemeente wil een aantrekkelijke werkgever zijn, en speelt daarom in op de behoeften van de huidige generatie Het kanaal telefonie gaan we professionaliseren door een kennisbank aan te leggen van meest gestelde vragen; deze kennisbank is met name beschikbaar bij de balie en op internet. We gaan werken met business cards, ter versterking van de financiële onderbouwing 	<ul style="list-style-type: none"> Daar waar kan zoveel mogelijk hergebruik van bestaande oplossingen. De gemeente wil het aantal werkplekken gaan verminderen Goed beheer op efficiënte wijze. Duidelijke afspraken, taken, bevoegdheden en verantwoordelijk t.a.v. beheertaken (applicatiebeheer, gegevensbeheer en systeembeheer) Wij gaan werken met business cards, ter versterking van de financiële onderbouwing 	<ul style="list-style-type: none"> We zorgen voor een structurele aanpak om processen en dienstverlening te verbeteren Informatiebeleid, applicatiebeheer en gegevensbeheer wordt professioneel georganiseerd en belegt bij een daartoe verantwoordelijke Structuur & Systemen Tot 2013 willen we beperkt zaakgericht en digitaal werken. Hiervoor gebruiken we zoveel mogelijk bestaande software toepassingen. T.a.v. processen gaan we gebruik maken van standaard processen Wij gaan uit van het multikanal concept; hetzelfde antwoord bij verschillende kanalen. Het kanaal telefonie gaan we professionaliseren door een kennisbank aan te leggen van meest gestelde vragen; deze kennisbank is met name beschikbaar bij de balie en op internet. We gaan de website optimaliseren: zoveel mogelijk producten digitaal binnen de mogelijkheden. We gaan papierloos werken 	<ul style="list-style-type: none"> Er komt een sterkere regie van het MT, o.a. door het beter inzichtelijk maken van resultaten via managementinformatie. Wij gaan de kosten, doorlooptijd en kwaliteit van onze producten aan klanten meten en op basis daarvan sturen

Projectmatige aanpak



Financiën (periode 2012-2013)

Projectkosten	Incidentele lasten				Structurele lasten			
	Q1/2 2012	Q3/4 2012	Q1/2 2013	Q3/4 2013	Q1/2 2012	Q3/4 2012	Q1/2 2013	Q3/4 2013
1a. Modernisering gemeentehuis (verbouwen)	78.573	300.000	300.000	300.000				
1b. Invoering projectmatig werken	5.000							
1c. Antwoord@ op orde	60.000	60.000			7.500	7.500	7.500	7.500
1d. Kennisvoeren op orde	5.000							
1e. Invoering integraal management	5.000							
1f. ICT organisatie op orde	2.500	7.500						
2a. Vernieuwing e-loket en website	20.000							
2b. Modernisering telefoonroute	15.000				1.500	1.500	1.500	
2c. Zaakgericht werken 1.0 (Verseeon 2.0)	20.000	20.000						
2d. KCC systeem 1.0 aan de balie (Verseeon 2.0)	20.000							
2e. Versterken klantgericht werken	10.000							
2f. Basisregistraties 1.0	15.000							
2g. Informatiebeveiliging	60.000				10.000	10.000	10.000	
2h. Geo informatie	65.000				5.000	5.000	5.000	
3a. Invoering digitaal werken	20.000	50.000						
3b. Digitaal samenwerken en kennis delen		5.000						
3c. Werkplek op orde		10.000						
3d. Werken op de begroep		50.000						
3e. Managementdashboards		15.000						
3f. Invoering KCC voor alle diensten		80.000						
3g. KCC systeem 2.0		40.000					8.000	
3h. Zaakgericht werken 2.0		25.000					5.000	
3i. Midoffice geheel ingericht		50.000						
3j. Basisregistraties 2.0		125.000					25.000	
Totaal	146.073	622.500	515.000	620.000	7.500	24.000	24.000	62.000