

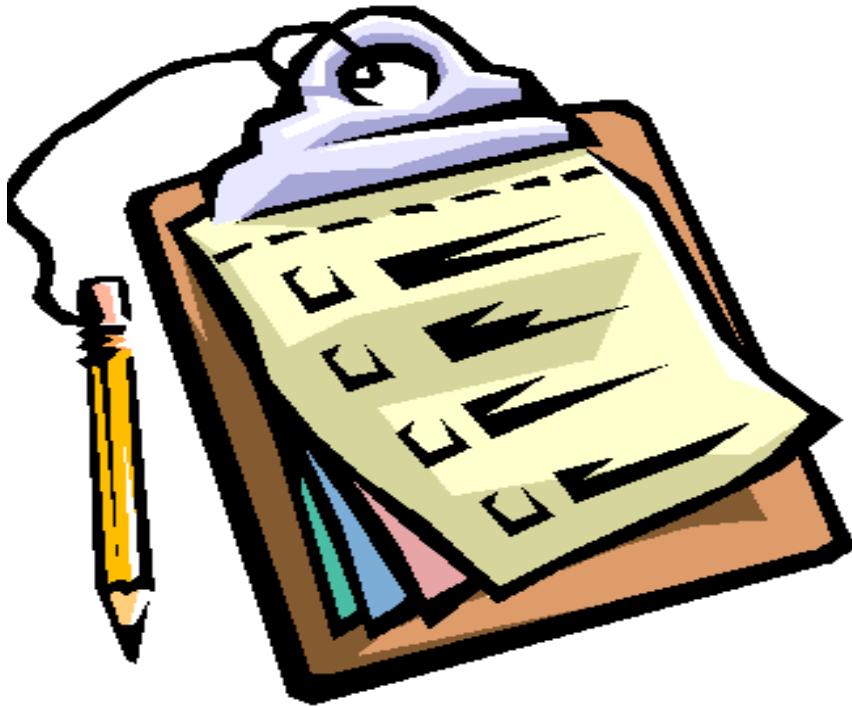


Werkconferentie Organisatieontwikkeling Toekomst dienstverlening

14 november 2017

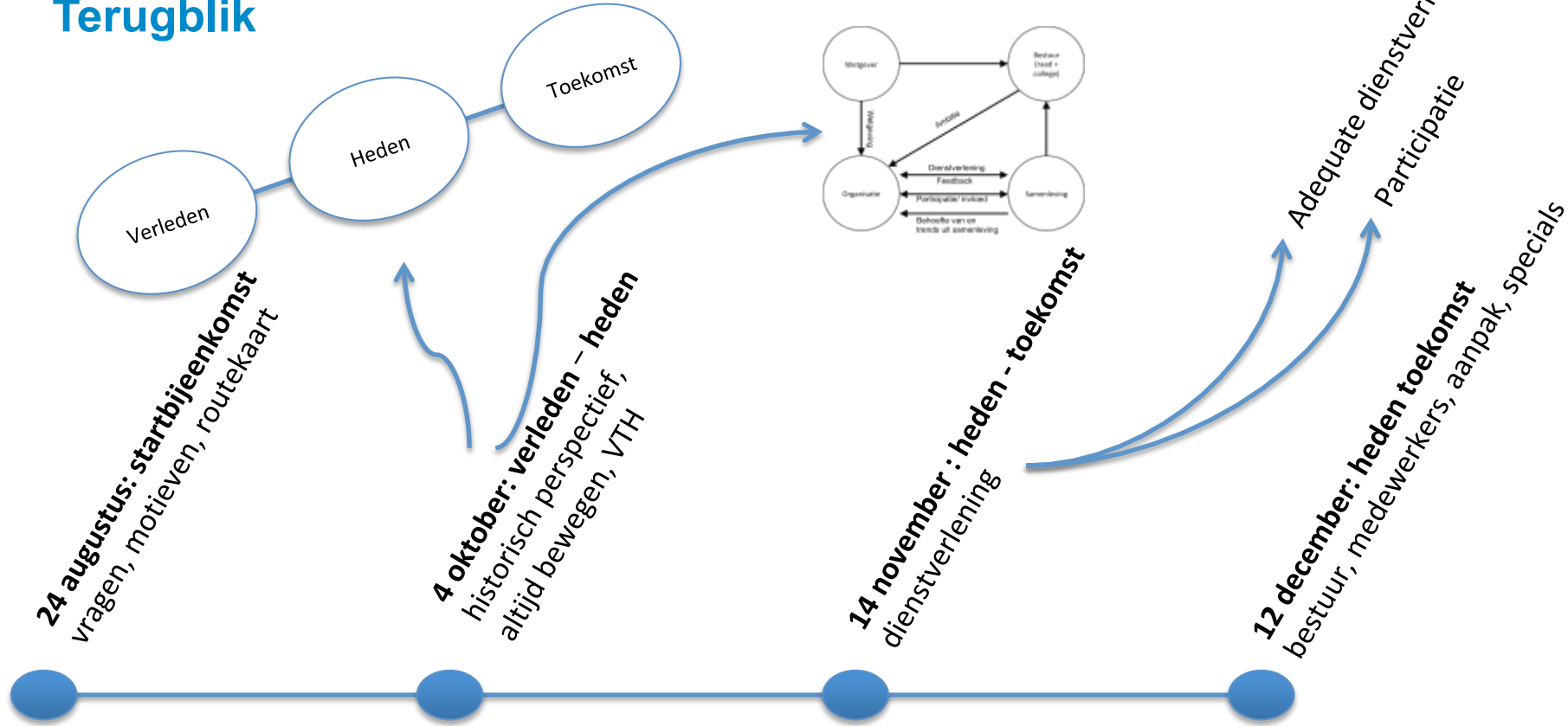


Agenda



- **Terugblik** (10)
- **Adequate dienstverlening** (20)
 - ✓ Wat, hoe, voorbeeld
- **Participatie** (20)
 - ✓ Wat, hoe, voorbeeld
- **Financieel** (20)
 - ✓ Incidenteel
 - ✓ Structureel
- **Conclusies en vervolg** (20)

Terugblik



Adequate dienstverlening

Wat is het precies? Hoe doen we het nu? Wat willen we bereiken? Wat gaan de inwoners ervan merken?



Iets meer dan het paspoort...

400 producten en diensten

- Afval & reiniging
- Belastingen
- Bezwaarschriften
- Leerplicht
- Projecten en beheer (meldingen) openbare ruimte
- Projecten ruimte
- Publieksdiensten, waaronder het Klant Contact Centrum (KCC)
- Sociaal
- Subsidies
- Toezicht & handhaving
- Vergunningen

Adequate dienstverlening

Wat is het precies? Hoe doen we het nu? Wat willen we bereiken? Wat gaan de inwoners ervan merken?

MOR (ruimte) zaaktypen

- Afval
- Begraafplaatsen
- Bruggen en tunnels
- Container / afvalpas
- Dode dieren en ongedierte
- Groenvoorziening
- Haven
- Wijkbeheer
- Openbare verlichting
- Overlast, schade, vandalisme
- Persriool
- Sloten en vaarwegen
- Speelvoorzieningen
- Speelvoorz./straatmeubilair
- Straat, Stoep
- Verkeer

Publieksdiensten zaaktypen

- Digitaal aangifte overlijden
- Binnen verhuizing
- Vervolginschrijving
- Aanvragen Geboorteakte
- Aanvragen Huwelijksakte
- Aanvragen Echtscheidingsakte
- Aanvragen Overlijdensakte
- Aanvragen Partnerschap akte
- Uittreksel BRP
- Vermissing reisdocumenten

Adequate dienstverlening

Wat is het precies? Hoe doen we het nu? Wat willen we bereiken? Wat gaan de inwoners ervan merken?

Nu

Wisselende kwaliteit,
geen zicht op status,
niet uniform, soms
traag, niet altijd
gastvrij



Adequate dienstverlening

Wat is het precies? Hoe doen we het nu? Wat willen we bereiken? Wat gaan de inwoners ervan merken?

Nu

Wisselende kwaliteit,
geen zicht op status,
niet uniform, soms
traag, niet altijd
gastvrij



Straks

Constance kwaliteit,
altijd inzage status,
uniform, binnen
termijnen en soms
sneller, gastvrij

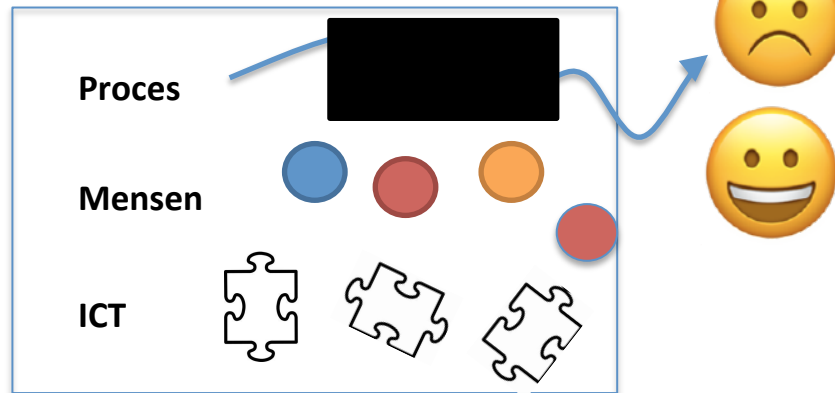


Adequate dienstverlening

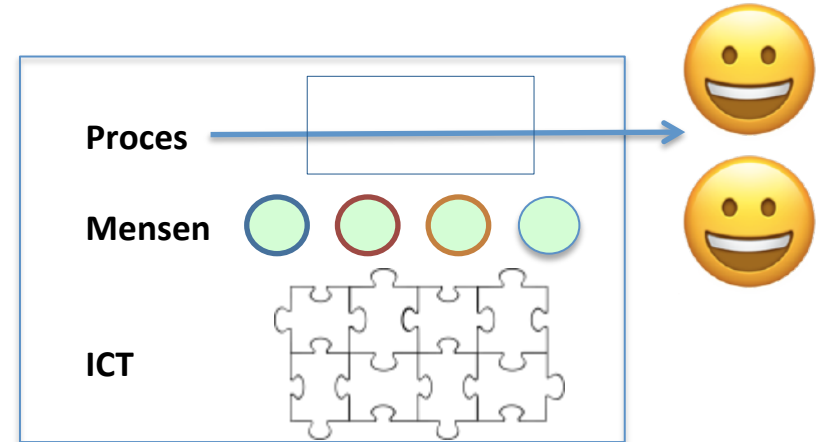
Wat is het precies? Hoe doen we het nu? Wat willen we bereiken?

**Zaakgericht
Werken: burger
regie geven**

Nu



Straks



**Ook: managementinformatie +
statusinformatie**

Adequate dienstverlening

Wat is het precies? Hoe doen we het nu? Wat willen we bereiken? Wat gaan de inwoners ervan merken?

Wat we willen bereiken is dat de inwoners de dienstverlening van de gemeente positief ervaren als het gaat om gemak, snelheid, kwaliteit, transparantie en gastvrijheid.

2018: Zaakgericht
Werken voor top8 processen

Burgerzaken,
Meldingen Openbare
Ruimte,
Vergunningen,
Individuele
Voorzieningen Jeugd
en WMO, Leerplicht,
Subsidieverlening,
Belastingen en
Klachten/ bezwaar.

2018: Gastvrijheid
Voor top8 processen:
luisteren, inleven

tm 2018: ~150
zaaktypes volledig
digitaal

2018: 50% van de
vragen afhandelen
in eerste contact

2017: 21



Adequate dienstverlening

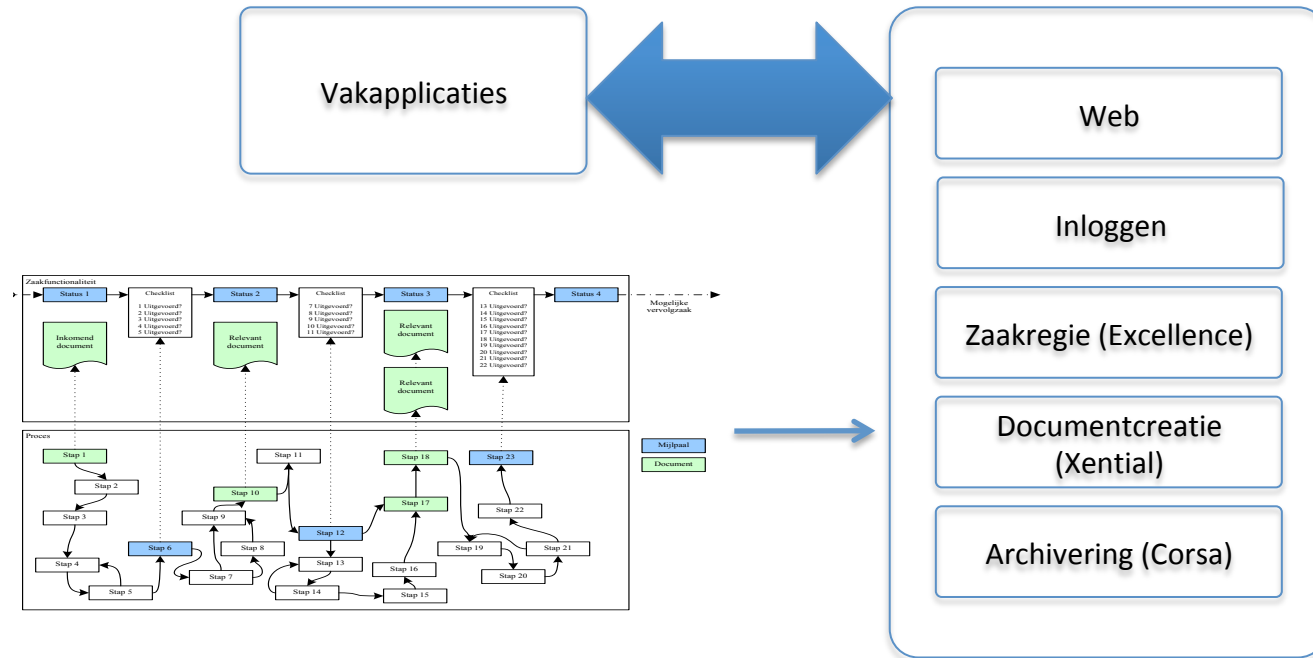
Wat is het precies? Hoe doen we het nu? Wat willen we bereiken? Wat gaan de inwoners ervan merken?



Adequate dienstverlening

Wat is het precies? Hoe doen we het nu? Wat willen we bereiken? Wat gaan de inwoners ervan merken?

Standaard Zaakproces Systeem



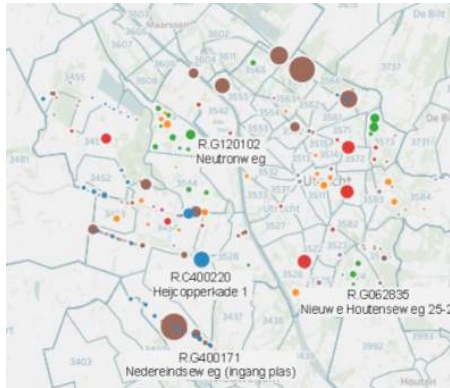
Meldingen openbare ruimte; Waar komen we vandaan.



Meldingen openbare ruimte; Waar staan we nu



Meldingen openbare ruimte; Waar staan we in de zomer van 2018

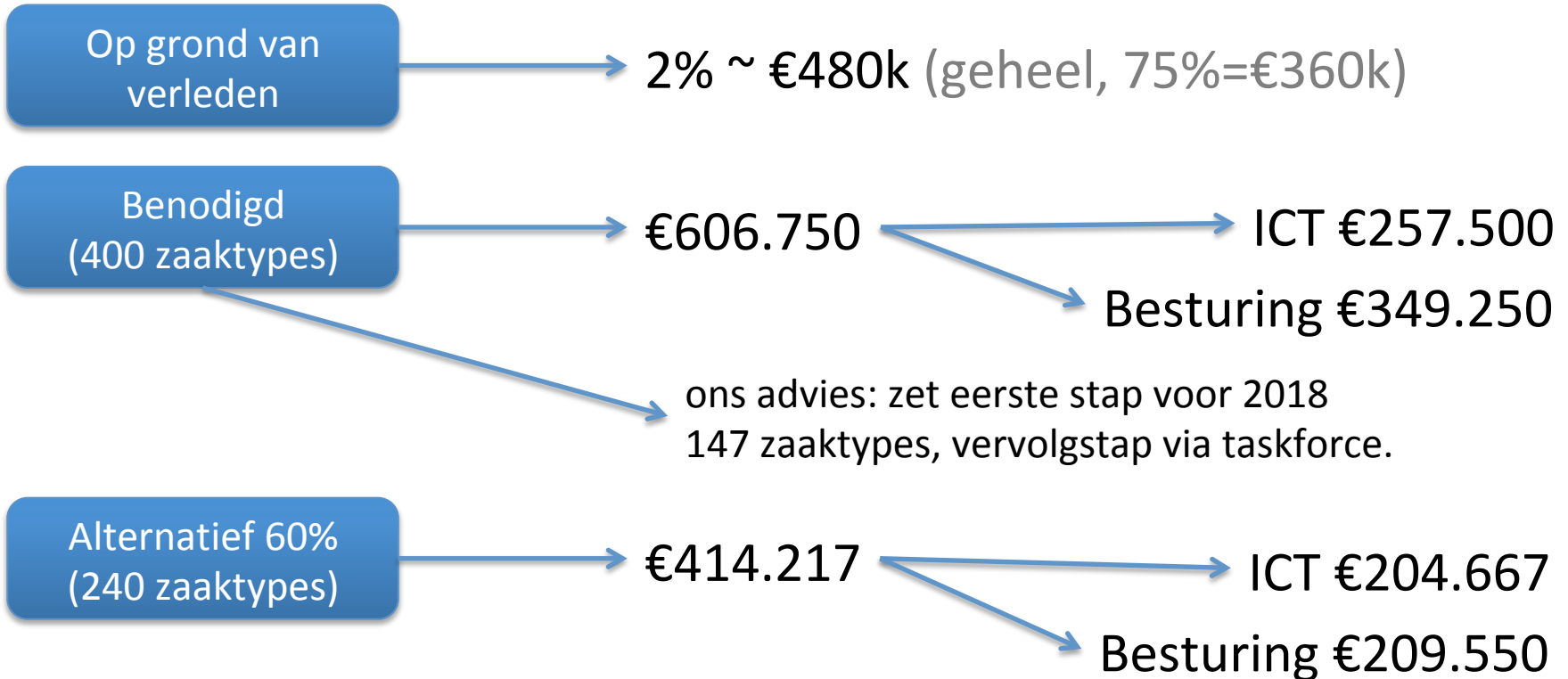


Meldingen vanuit het KCS - CORSA - Mail - DIV - Telefoon – mobiele telefoon - Watshapp - Twitter - Facebook - overige													Totaal
Begraafplaatsen	1	7											8
Groen	2	6											8
Bruin	3	5											8
Blauw	3	5											8
Grijs	3	5											8
Geel	3	5											8
Verkeer	3	5											8
	jan-18	feb-18	mrt-18	apr-18	mei-18	jun-18	jul-18	aug-18	sep-18	okt-18	nov-18	dec-18	56

* Voorbeeld: Totaal beeld van alle meldingen per bron per onderwerp



Financieel

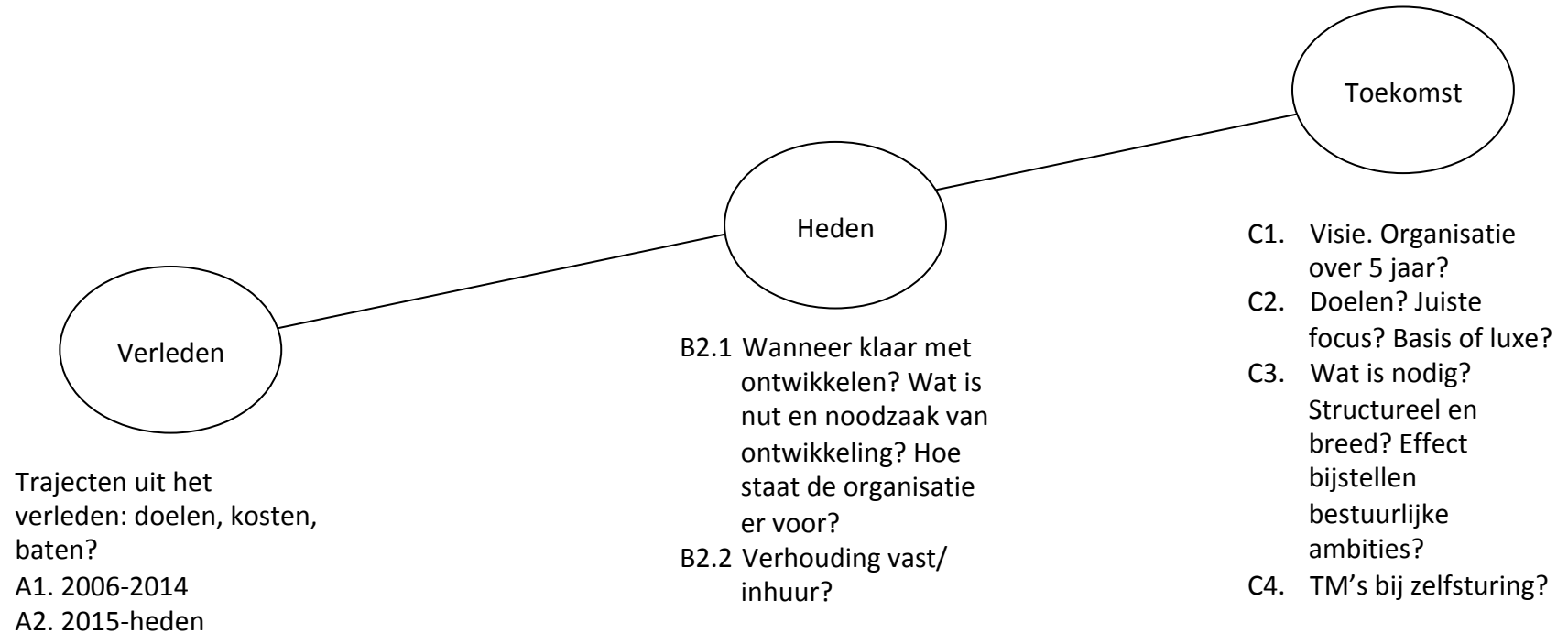


Conclusies en vervolgspraken

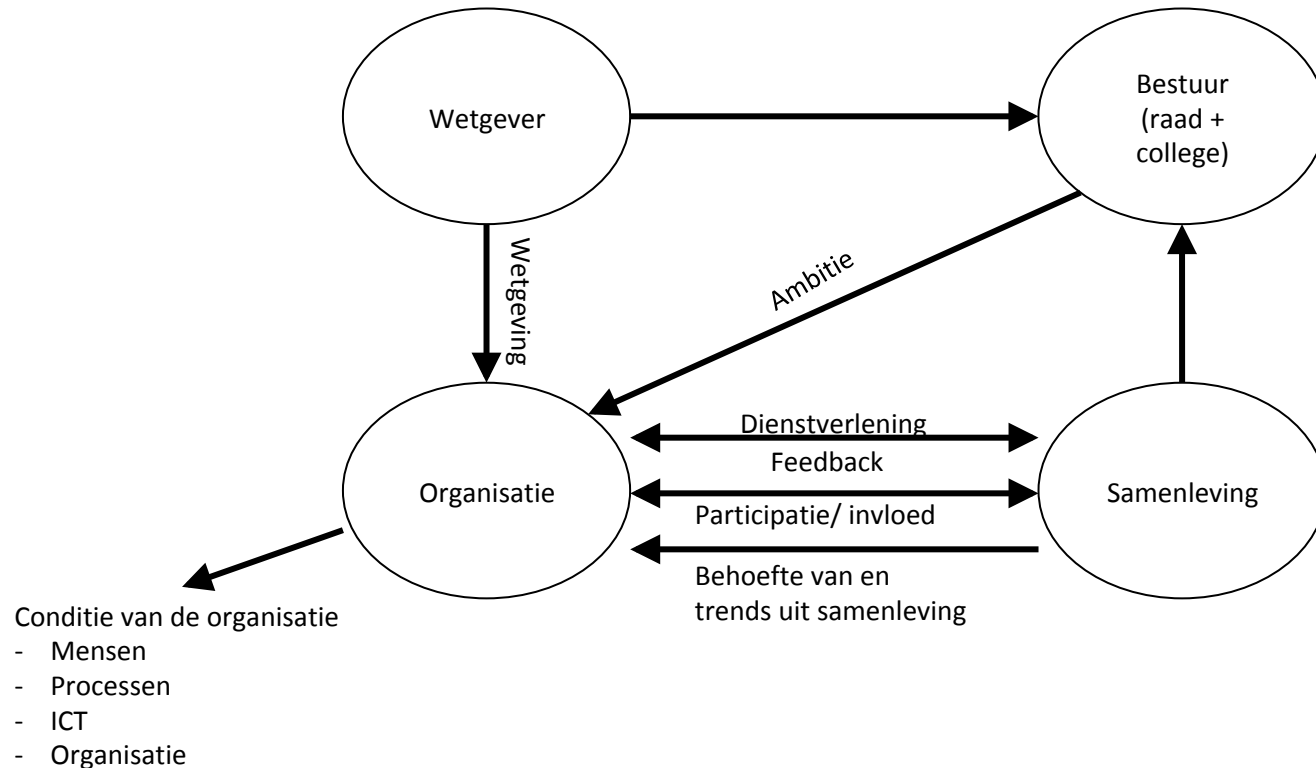


- Wat kunnen we concluderen n.a.v. de discussie van vandaag?
- Volgende keer, 12/12, over toekomst dienstverlening naar bestuur, medewerkers, aanpak, specials en financieel.

Verleden – heden – toekomst



Adequate dienstverlening



Financieel - benodigd

	2017	2018	2019	2020	
Dienstverlening/ Zaakgericht	€ 257.500	€ 227.500	€ 247.500		
Webformulieren	€ 62.500	€ 62.500	€ 62.500		
Koppelen vakapplicaties	€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000		
Beheer		€ 20.000	€ 40.000		
Voorbereiden koppelingen	€ 15.000				
Woerden app	€ 15.000	€ 10.000	€ 10.000		
Websites herinrichten	€ 30.000	€ 15.000	€ 15.000		
Organisatie opleiden	€ 20.000	€ 20.000	€ 20.000		
Communicatiemiddelen	€ 15.000				
Besturing Dienstverlening	€ 349.250	€ 349.250	€ 349.250		
Programma- en projectmanagement	€ 250.031	€ 250.031	€ 250.031		
Communicatie medewerker	€ 27.000	€ 27.000	€ 27.000		
Mensen	€ 40.219	€ 40.219	€ 40.219		
Processen	€ 32.000	€ 32.000	€ 32.000		
Kengetallen					Totaal
Aantal gedigitaliseerde zaaktypen	21	126	127	126	400
Aantal webformulieren	10	63	63	63	200



Financieel – alternatief 60%

	2017	2018	2019	2020	
Dienstverlening/ Zaakgericht	€ 204.667	€ 143.267	€ 157.867		
Webformulieren	€ 36.667	€ 36.667	€ 36.667		
Koppelen vakapplicaties	€ 73.000	€ 73.000	€ 73.000		
Beheer		€ 14.600	€ 29.200		
Vorbereiden koppelingen	€ 15.000				
Woerden app	€ 15.000	€ 3.000	€ 3.000		
Websites herinrichten	€ 30.000	€ 6.000	€ 6.000		
Organisatie opleiden	€ 20.000	€ 10.000	€ 10.000		
Communicatiemiddelen	€ 15.000				
Besturing Dienstverlening	€ 209.550	€ 209.550	€ 209.550		
Programma- en projectmanagement	€ 150.019	€ 150.019	€ 150.019		
Communicatie medewerker	€ 16.200	€ 16.200	€ 16.200		
Mensen	€ 24.131	€ 24.131	€ 24.131		
Processen	€ 19.200	€ 19.200	€ 19.200		
Kengetallen					Totaal
Aantal gedigitaliseerde zaak	21	73	73	73	240
Aantal webformulieren	10	37	37	37	120

