

# Programmaplan Dienstverlening

2025 - 2026

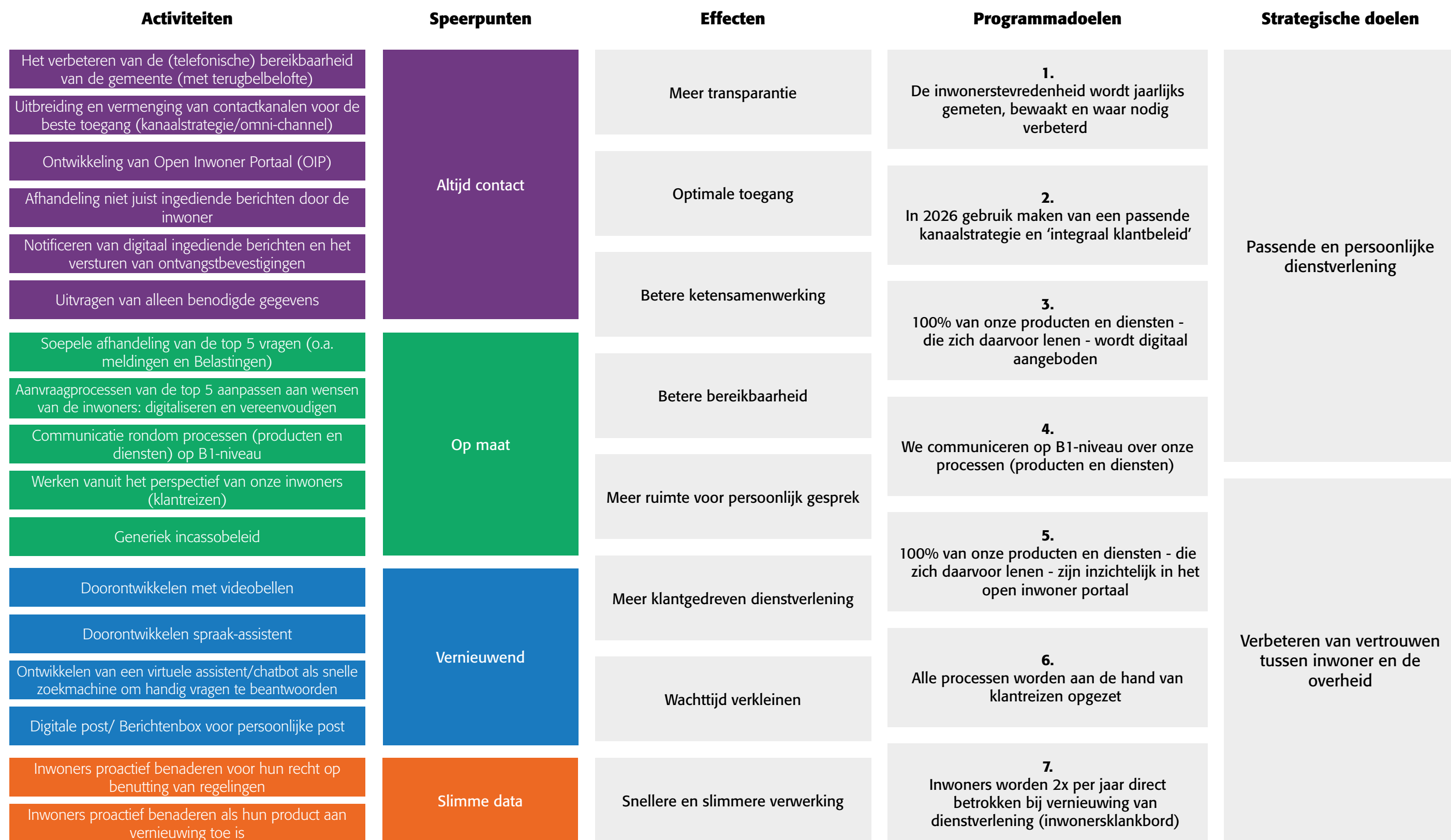


## Inhoud

<b>Samenvatting programma dienstverlening 2025-2026</b>	<b>4</b>
<b>Inleiding en context</b>	<b>6</b>
<b>Leeswijzer</b>	<b>11</b>
<b>Overzicht uitvoeringsagenda 2025-2026</b>	<b>12</b>
<b>Bijlage 1 - Speerpunt 1: Altijd contact</b>	<b>15</b>
<b>Bijlage 2 - Speerpunt 2: Op maat</b>	<b>18</b>
<b>Bijlage 3 - Speerpunt 3: Vernieuwend</b>	<b>20</b>
<b>Bijlage 4 - Speerpunt 4: Slimme data</b>	<b>22</b>

# Samenvatting programma dienstverlening 2025-2026

## Visie: passende en persoonlijke dienstverlening





# Inleiding en context

We willen allemaal meehelpen aan een betere dienstverlening. Dat vraagt ons om anders te kijken naar onze manier van werken. Hoe de gemeente nu werkt is het resultaat van menselijke denken over systemen en processen. Dat is goed nieuws. Want wat mensen maken, kunnen mensen ook veranderen.

## Het is méér dan een dienst leveren

Dienstverlening, simpel vertaald, betekent het leveren van diensten aan anderen. Op menselijk niveau betekent het verbinding maken door te zien, horen en aanvoelen wat iemand nodig heeft.

Wat we zeker weten, is dat niets zeker is. En dat alles steeds verandert. De samenleving verandert snel. Door ontwikkelingen in de politiek, technologie en sociale patronen. Deze veranderingen komen vaak door kritische denkers en hogere verwachtingen door digitalisering. Met een motto van 'vandaag besteld, vandaag in huis'.

De gemeente moet goed omgaan met de veranderende samenleving. De kernvraag die we ons steeds moeten stellen is: voor wie doen we dit? Het antwoord is de inwoners en ondernemers.

Dit brengt ons terug naar het begin: verbinding maken door te zien, horen en aanvoelen wat zij nodig hebben.

Dienstverlening draait niet alleen om processen en systemen, maar gaat ook over beleving en ervaring. Als de beleving en ervaring eromheen niet kloppen, dan kan de kijk op dienstverlening negatief veranderen.

Weten inwoners en ondernemers minder

dan een ambtenaar? Dan wordt de dienstverlening beoordeeld op wat wel of niet begrepen wordt. Dit gaat om de basisregels zoals omgangsvormen en niet-technische onderdelen (is er begrip, wordt er meegedacht, staat de inwoner voorop). Dit raakt de rol van de ambtenaar, die aan het werk is voor de inwoner en ondernemer. En niet andersom.

## Aanleiding

Sinds 2016 werken we aan betere verbinding en gezond verstand voor grotere tevredenheid voor onze inwoners. De eerste jaren blijven we werken aan doelen die aansluiten bij de vragen uit de samenleving. Onze huidige visie is nu: passende en persoonlijke dienstverlening. Als vervolg op de visie op dienstverlening 2016-2020.

Op 28 oktober 2021 organiseerde de raad de bijeenkomst 'Op weg naar een bereikbare en behulpzame overheid'. De wensen van de inwoners werd samengevat in twee thema's:

- Contact en omgang tussen inwoners en gemeente\*;
- De manier waarop de gemeente werkt met processen en regels\*.

Deze bijeenkomst sloot drie eerdere bijeenkomsten af: de aftrap, de bewoners en de ambtenarij.

De resultaten per thema:

### \* Contact en omgang

Betrokken, duidelijk, positief, open, vertrouwen, makkelijke taal, aandacht, begrip, helpend, laagdrempelig, proactief, en zorgzaam voor het welzijn van mensen.

### \* Proces en Regels

Moreel kompas, mandaat, snelheid en duidelijkheid, warmte, flexibiliteit, weten wat er speelt, oplossingsgericht, blijvende oplossingen, overkoepelende blik, en contextgevoeligheid.

De resultaten laten zien wat inwoners belangrijk vinden binnen de gemeentelijke dienstverlening, zowel persoonlijk als systemen. Het jaarverslag Klachten 2023 laat zien dat klachten vaak gaan over behandeltermijnen, het geven van niet complete of verkeerde informatie, en hoe de inwoner aangesproken en behandeld wordt. De gemeente Leeuwarden scoort over het algemeen goed vergeleken met het aantal telefoontjes en contactmomenten. Toch blijft ons doel om het beter te doen.

### Missie en visie

Dienstverlening is een vorm van zingeving, waarbij onze missie perfect aansluit: meedoen echt mogelijk maken voor inwoners, bedrijven en bezoekers. Iedereen doet mee in de samenleving.

Dit vraagt om een flexibele, open manier van werken met sterke processen, persoonlijk contact en met elkaar omgaan op basis van vertrouwen. Deze acties moeten zorgen voor grotere tevredenheid door een goed evenwicht tussen gezamenlijke en persoonlijke wensen. Onze visie op dienstverlening, en daarmee onze kernwaarden, is passend en persoonlijk.

**Passend:** elke vraag is welkom. De keuze hoe en wanneer er contact opgenomen wordt ligt bij de inwoner en ondernemer. We zetten in op vernieuwende dienstverlening, gezond verstand, werken vanuit de bedoeling en op maat.

**Persoonlijk:** contact, luisteren, verbinding, altijd bellen bij een negatief besluit, elkaar kennen en begrijpen, laten zien wat je doet en makkelijke taal gebruiken.

Met deze aanpak zorgen we ervoor dat onze dienstverlening echt aansluit bij wat onze inwoners en ondernemers willen en nodig hebben.

### Doelen en ambities

Wij werken met twee strategische doelen:

1. Het leveren van een passende en persoonlijke dienstverlening (ook de visie).
2. Het verbeteren van vertrouwen tussen inwoner en overheid.

De tactische aanpak was vanuit de verrijkte visie op dienstverlening 2016-2020 al gemaakt. Dit is daarna verwerkt in programmadoelen.

### Programmadoelen:

1. Wij staan voor betrouwbaarheid. Werken aan kwaliteit van de dienstverlening is en blijft onderdeel van werken bij de gemeente. De inwoners zijn tevreden over onze dienstverlening. Dit wordt jaarlijks gemeten, bewaakt en waar nodig verbeterd.
2. De inwoner bepaalt het soort contactkanaal wat past. Hiervoor zorgen we voor een passende kanaalstrategie en maken we gebruik van een 'integraal klantbeeld'\* in 2026.
3. We maken processen zoveel mogelijk digitaal en standaard, zodat er ruimte is voor persoonlijk contact. 100% van onze producten en diensten – waarbij dit kan – worden digitaal aangeboden.
4. We communiceren op B1-niveau over onze processen (producten en diensten).

5. We verbreden en ontwikkelen (verder) de digitale dienstverlening door gebruik te maken van slimme oplossingen. 100% van onze producten en diensten – waarbij dit kan en relevant is – zijn in te zien in het Open Inwoner Portaal (mijnleeuwarden.nl).
6. We verkleinen de afstand tussen beleid en uitvoering. We werken vanuit de kijk van de inwoner. Alle nieuwe en vernieuwde processen worden met klantreizen opgezet.
7. We blijven onze dienstverlening vernieuwen. Zo sluiten we aan bij wat onze inwoners willen. Inwoners worden 2x per jaar hier direct bij betrokken via een inwonersklankbord.

\* integraal klantbeeld staat voor het bewaren van relevante klantgegevens op één plek (wat mag en kan).

Binnen het programma zijn er vier ambities. De zogeheten speerpunten:

1. Altijd contact: iedere inwoner of ondernemer kiest zelf op welke manier hij of zij contact wil met de gemeente. De inwoner kiest welk contactkanaal hij of zij wanneer wil gebruiken en kan ook wisselen tussen die contactkanalen.
2. Op maat: we nemen de tijd en ruimte voor menselijk contact. Begrijpen we wat er echt aan de hand is? Is het netjes en redelijk wat we doen? De menselijke maat en uitgaan van wat de inwoner wil is hierin belangrijk. Daarom zorgen we dat persoonlijk contact altijd kan en geven we ruimte voor maatwerk.
3. Vernieuwend: inwoners zijn gewend aan simpele en snelle processen in het bedrijfsleven. Dit verwachten ze ook van de gemeente. Daarom maken we gebruik van vernieuwde technieken. Bijvoorbeeld

spraakintelligentie en een persoonlijke, digitale omgeving. Hiervoor werken we samen met andere overheden, scholen en bedrijven.

4. Slimme data: de informatie die wij hebben over onze processen gebruiken we om steeds beter om te gaan met vragen en wensen van onze inwoners. Data-analyse en -duiding geeft aan waar het misschien niet klopt en helpt de dienstverlening verder te verbeteren op basis van wet- en regelgeving (zoals AVG) .

### Vragenlijst en klankbordgroep

Door passende en persoonlijke dienstverlening te geven wordt het vertrouwen tussen inwoner en overheid vergroot. Dat zorgt voor tevreden inwoners. Er wordt een vragenlijst gemaakt over dienstverlening. Deze vragenlijst wordt vanaf 2024 elk jaar verstuurd binnen het burgerpanel. Het versturen van de vragenlijst heeft meerdere doelen: 1) de start bepalen hoe de gemeente op dienstverlening scoort, 2) de verbetering bepalen op basis van de resultaten van het jaar daarvoor en 3) inwoners uitnodigen om mee te denken over de dienstverleningen door deel te nemen aan de zogeheten klankbordgroep. Deze groep sluit aan bij projecten, om passend en persoonlijk direct in praktijk te brengen.

### Programmafasering

Dit programma heeft langetermijndoelen uit de visie die duidelijk en uit te voeren zijn. Het heeft een uitvoeringsagenda waarin staat welke acties wanneer gebeuren. In dit programma wordt elke speerpunt uitgelegd met daarbij de ambitie, acties en wanneer het gebeurt. Het programma is groot en kost veel tijd. Daarom worden projecten verdeeld in wat het meest belangrijk is en de meeste invloed heeft. Ook houden

we rekening met capaciteit en middelen. Daardoor kunnen processen langzamer gaan. Het programmaplan is dus ook niet in beton gegoten. We kijken regelmatig naar de planning en haalbaarheid.

We werken met de drie V's:

1. Verbeteren (al gemaakt en goed proces, niet juiste uitvoering)
2. Veranderen (al gemaakt proces, maar niet goed bedacht en niet goed uitgevoerd)
3. Vernieuwen (geen gemaakt proces, wel behoefte en wensen).

Dit verbinden wij aan de activiteiten.

### Programmaorganisatie en rollen

Dit programma loopt van 2025 tot 2026 en is de backbone én paraplu voor alle projecten en activiteiten. Het wordt uitgevoerd door de programmaorganisatie.

**Bestuurlijke opdrachtgever:** Wethouder bedrijfsvoering

**Ambtelijke opdrachtgever:** Directeur bedrijfsvoering en dienstverlening

**Programmateam:**

- Programmamanager
- Programmaondersteuner
- Trekker speerpunt 1 'Altijd contact'
- Trekker speerpunt 2 'Op maat'
- Trekker speerpunt 3 'Vernieuwend'
- Trekker speerpunt 4 'Slimme data'

Bestuurlijke opdrachtgever: is politiek en bestuurlijk verantwoordelijk voor de dienstverlening.

Ambtelijke opdrachtgever: zorgt voor voldoende ruimte en middelen. Heeft een regisserende rol in de richting van een project. De ambtelijke opdrachtgever bekijkt de projecten goed na en treedt op

bij belangenverschillen en het maken van keuzes. Hij is ook voorzitter van de stuurgroep.

Programmamanager: organiseert, bewaakt en stuurt bij als dit nodig is. De programmamanager stemt communicatie met de communicatieadviseur af. Zorgt ook voor een samenvatting over de voortgang aan de ambtelijke en bestuurlijke opdrachtgever. Is ook voorzitter van het kernteam.

Programmaondersteuner: let op de planning en voortgang van alle onderdelen van het programma. Zorgt voor organisatie en verslaglegging in alle vormen en regelt de communicatie.

Trekkers speerpunten: hoort bij het kernteam. Verantwoordelijk voor de planning, monitoring en realiseren van de activiteiten. De trekker houdt nauw contact met de lijnafdeling en het programma. Stemt af wat het beste is voor de inwoner en organisatie.

### Mens en leiderschap

De huidige tijd vraagt een andere vorm van leiderschap. Meer zelfbestuur, meer verantwoordelijkheid bij een persoon, meer openheid naar elkaar toe en meer verbinding met elkaar.

De wisselende rol van de ambtenaar heeft ruimte nodig met daarbij horende grenzen en goede hulpmiddelen die voor het werk nodig zijn.

Een leider stuurt niet alleen, maar geeft ook het goede voorbeeld. Vooral binnen een veranderende omgeving. Dit (moreel) besef kan worden vergroot via het interne leiderschapsprogramma van de organisatie. Ook wordt met P&O bekeken of dienstverlenende vaardigheden een

vaker voorkomend onderdeel van het functioneringsgesprek wordt binnen alle sectoren.

### Financiën

De begroting van het programma bestaat uit twee posten:

1. € 100.000: dienstverlening (collegeprogramma). Dit geld is voor Publieke Dienstverlening en haar activiteiten en komt elk kalenderjaar terug.
2. € 266.000: systeemleren (POK) per kalenderjaar. Dit is blijvend geld en keert elk kalenderjaar terug.

Ook worden een aantal activiteiten gefinancierd vanuit bestaande afdelingsbudgetten.

### Monitoring en voortgangsrapport

Monitoring geeft een inkijk in de prestaties. Is de kwaliteit van dienstverlening minder goed dan wat afgesproken is? Dan maakt monitoring het mogelijk om op tijd bij te sturen. Daarom maken we een dashboard voor monitoring en sturing. Hierin worden operationele doelen met hun metingen verwerkt. De manier waarop wordt gemonitord en gestuurd.

De programmaorganisatie houdt elke drie maanden de voortgang van het programma in de gaten. Zo krijgen we inzicht in de uitvoering van het programma. De resultaten staan in de voortgangsrapportage. Dit delen we elke drie maanden met de ambtelijke en bestuurlijke opdrachtgever. Tussendoor kan ook een extra voortgangsrapportage worden gedeeld. Het kernteam van de programmaorganisatie meldt elk jaar (via de standaard P&C-cyclus) over hoe het gaat met het programma.

### Communicatie

De reden van dit programma is het vertrouwen (terug)krijgen tussen inwoner en de gemeente. Het is belangrijk dat de inwoner geïnformeerd wordt over hoe het gaat en het effect van het programma. Samen met communicatie wordt hier een plan voor gemaakt.

## Leeswijzer

Op de volgende pagina's staat het overzicht van de uitvoeringsagenda met:

1. De speerpunten met al bekende activiteiten; waar gaan we mee aan de slag.
2. De activiteitbeschrijving; gaat het om een project of een initiatief dat nog beschreven wordt naar één of meerdere projecten.
3. Welke aanpak de activiteit nodig heeft; verbeterd, veranderd of vernieuwd.
4. Het niveau van de activiteit; strategisch, tactisch of operationeel.
5. Een overzicht met mogelijke opmerkingen; extra informatie.
6. De planning realisatie; binnen welke tijd wordt het project of initiatief opgepakt en afgerond.

### Bijlagen

In de bijlagen staan de vier speerpunten en de uitleg van het project of initiatief met daarbij:

1. De ambities; een korte uitleg op het speerpunt.
2. De opdrachtgever; teamleider.
3. De acties; wat is hier al over bekend of wat moet nog worden onderzocht.
4. De gewenste effecten; de voordelen beschrijven.
5. De doelbijdrage; aan welk programmadoel draagt het project/initiatief bij.

# Overzicht uitvoeringsagenda 2025-2026

\*Verb = verbeteren, Vera = veranderen, Vern = vernieuwen

\*S = strategisch, T = tactisch, O = operationeel

Speerpunt	Activiteit	Project / Initiatief	*Verb/vera/vern	*S/T/O	Opmerkingen	Activiteit gestart	Activiteit realisatie
<b>Altijd contact</b>							
1.	Het verbeteren van de (telefonische) bereikbaarheid van de gemeente (met terugbelbelofte).	Initiatief	Verb	S	De acties voor het verbeteren van telefonische bereikbaarheid is door lijnmanager ingezet.	Q2 '23	Q3 '25
2.	Uitbreiding en vermenging van contactkanalen voor de beste toegang (kanaalstrategie/omni-channel).	Initiatief	Vern	S	Er is al onderzoek gestart naar de manier van aanpak en fases. Uitvoering wordt integraal in programma opgepakt.	Q1 '24	Q4 '26
3.	Ontwikkeling van Open Inwoner Portaal (OIP).	Project	Vern	S	Het OIP (MijnLeeuwarden) wordt het persoonlijke digitale platform voor alle inwoners. Uit Expeditie 2030 is het eerste product (ALO) in Mijnleeuwarden gerealiseerd. Het project sluit aan bij het project Wmebv (Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer).	Q1 '24	Q4 '25
4.	Afhandeling niet juist ingediende berichten door de inwoner.	Project	Vera	O/T	(Dringend) nodig om te voldoen aan de eisen Wmebv (Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer). In de stappen van het proces en in techniek achter het proces. Hoe komt het bericht wel op de juiste plek terecht?	Q4 '24	Q4 '25

5.	Notificeren van digitaal ingediende berichten en het versturen van ontvangstbevestigingen.	Project	Vera/ Vern	O	Relatie met gemeentelijke omnichannel-kanaalstrategie. Sterke IM-component vanwege noodzakelijke aanpassingen in zaaksysteem. Verplichting vanuit de Wmebv (Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer).	Q4 '24	Q3 '26
6.	Uitvragen van alleen benodigde gegevens.	Initiatief	Vera	O/T	Dit is een zeer omvangrijk initiatief. Het raakt vele afdelingen. Verplichting vanuit de Wmebv (Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer).	Q3 '24	Q4 '25

<b>Op maat</b>							
1.	Soepele afhandeling van de top 5 vragen (o.a. meldingen en Belastingen).	Project	Vera	O/T	Opstartende fase. Afstemmen hoeveel voorrang dit krijgt.	Q4 '24	Q1 '26
2.	Aanvraagprocessen van de top 5 aanpassen aan wensen van de inwoners: digitaliseren en vereenvoudigen.	Initiatief	Vera	O/T	Opstartende fase. Met opdrachtgever aanvraagprocessen bepalen en afstemmen hoeveel voorrang dit krijgt.	Q4 '24	Q3 '26
3.	Communicatie rondom processen (producten en diensten) op B1-niveau.	Project	Verb	O	Er is contact met de afdeling beleid over laaggeletterdheid. Er wordt gekeken om hierin samen te werken.	Q4 '24	Q4 '26
4.	Werken vanuit het perspectief van onze inwoners (klantreizen).	Project	Vern	O/T	Klantreizen worden al ingezet bij het bedrijfsbureau van SSC. De status ophalen om dit verder uit te breiden.	Q4 '24	Q4 '26
5.	Generiek incassobeleid.	Initiatief	Verb	O	Overlapping met de visie armoede en schuldhulp. De gemeente heeft 4 incasserende afdelingen. Uit onderzoek blijkt dat deze afdelingen een eigen incassoproces -en beleid hebben.	Q4 '24	Q4 '25



Vernieuwend							
1.	Doorontwikkelen met videobellen.	Project	Vern	O	In 3 fases neerzetten. In Q4 '24 starten met een opzet projectteam (medewerkers) om werkproces in te vullen en te testen. Q1 '25 starten met experimenteren.	Q4 '24	Q1 '26
2.	Door ontwikkelen spraak-assistent.	Project	Vern	O	Nu in evaluatiefase. (Q3+Q4 '24), gestart met door ontwikkelen van het product. Kwaliteit nog meer verhogen door opties spraak-assistent uit te breiden (precieze plaats, duidelijk mailadres, mogelijk om door te vragen bij bepaalde onderwerpen). Q1+Q2 '25 inzetten.	Q3' 24	Q1 '26
3.	Ontwikkelen van een virtuele assistent/chatbot als snelle zoekmachine om handig vragen te beantwoorden.	Project	Vern	O	Meenemen in het project AI en dienstverlening. Voorrang bepalen.	Q4 '24	Q1 '26
4.	Digitale post/ Berichtenbox voor persoonlijke post.	Project	Vern	O	Een aanbesteding met Facilitair is gestart, PL is actief betrokken. Beheerstuk via nieuwe contract met projectgroep open werkproces inrichten, start Q1 '25. Informatiegedeelte (mdw+inwoner) beginnen in Q4 '24. Doorvoeren digitale post binnen heel GL in 2025.	Q4 '24	Q4 '25

Slimme data							
1.	Inwoners proactief benaderen voor hun recht op benutting van regelingen.	Initiatief	Vern	S/T	Inventarisatie van regelingen en systemen.	Q4 '24	Q2 '26
2.	Inwoners proactief benaderen als hun product aan vernieuwing toe is.	Initiatief	Vern	S/T	Dit wordt nu gebruikt bij paspoorten en rijbewijzen (vanaf 2015). Onderzoeken welke andere producten hier ook geschikt voor zijn.	Q4 '15	Q2 '26

## Bijlage 1 - Speerpunt 1: Altijd contact

### Ambitie

Alle inwoners of ondernemers kiezen zelf op welke manier zij contact willen met de gemeente. De inwoner of ondernemer kiest welk servicekanaal hij of zij wanneer wil gebruiken en kan ook schakelen tussen die kanalen. Wat past in welke situatie? Op welke manier ook contact wordt gezocht, wij zijn altijd bereikbaar. Wil of kan een inwoner geen digitale hulpmiddelen gebruiken? Tijdens openingstijden staan onze medewerkers klaar om te helpen. Het gekozen kanaal maken we zo simpel mogelijk.

1. Het verbeteren van de (telefonische) bereikbaarheid van de gemeente (met terugbelbelofte)		Initiatief
<b>Opdrachtgever</b>	Teamleider/manager	
<b>Acties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vertalen naar project(en) met meetbaar operationeel doel(en).</li> <li>Onderzoek betere inzet van het systeem Signalen.</li> <li>Onderzoek naar mogelijkheden tweedelijns telefonie binnen alle sectoren.</li> </ul>	
<b>Gewenst effect</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grotere tevredenheid bij inwoners.</li> <li>Meer transparantie en betrokkenheid.</li> </ul>	
<b>Draagt bij aan doel(en)</b>	1, 2	

2. Uitbreiding en vermenging van kanalen voor optimale toegang (kanaalstrategie/ omnichannel)		Initiatief
<b>Opdrachtgever</b>	Teamleider/manager	
<b>Acties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vertalen naar project(en) met meetbaar operationeel doel(en).</li> <li>Onderzoek/opstellen kanaalstrategie/omnichannel.</li> <li>Verschillende dienstverleningskanalen naadloos op elkaar aansluiten (website, e-mail, app, chat, telefonie en balie).</li> <li>Integraal klantbeeld opstellen.</li> <li>In 2026 wordt er gebruik gemaakt van een 'integraal klantbeeld'.</li> </ul>	
<b>Gewenst effect</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(Voor)informatie over inwoner is sneller vindbaar.</li> <li>De inwoner staat centraal.</li> <li>Hogere inwonerstevredenheid door verbeteren kwaliteit inwonersbeleving.</li> <li>Meer transparantie, optimale toegang en betere bereikbaarheid richting inwoners.</li> <li>Intern betere ketensamenwerking.</li> </ul>	
<b>Draagt bij aan doel(en)</b>	1, 2, 7	



3. Ontwikkeling Open Inwoner Portaal (Persoonlijke digitale omgeving)		Project
<b>Opdrachtgever</b>	Teamleider/manager	
<b>Acties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtbeschrijving met meetbaar operationeel doel opstellen met opdrachtgever.</li> <li>• OIP koppelen aan verschillende componenten zoals zaaksystemen en formulieroplossingen.</li> <li>• Aansluiten op ontwikkeling MijnServices.</li> <li>• Samenwerken met team Expeditie 2030 om vervolgacties te bespreken.</li> <li>• Project(team) nog opzetten.</li> </ul>	
<b>Gewenst effect</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Snel en altijd toegang tot 'zaken'</li> <li>• Aanvragen, informatie over producten (via DigiD) en veel gestelde vragen altijd toegankelijk.</li> <li>• Zelfregie.</li> <li>• Herhaalverkeer voorkomen.</li> </ul>	
<b>Draagt bij aan doel(en)</b>	1, 5	

4. Afhandeling niet juiste ingediende berichten door de inwoner		Project
<b>Opdrachtgever</b>	Teamleider/manager	
<b>Acties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtbeschrijving met meetbaar operationeel doel opstellen met opdrachtgever.</li> <li>• Project(team) opzetten.</li> <li>• Uitvoeringsbeleid opstellen.</li> <li>• Procesmatig regelen (systemen).</li> <li>• Handmatig m.b.v. juiste werkinstructies.</li> <li>• Inventariseren richtlijnen.</li> <li>• Voldoen aan verplichting Wmebv.</li> </ul>	
<b>Gewenst effect</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berichten komen op juiste plaats om te behandelen, snellere dienstverlening.</li> <li>• Onnodig herhaalverkeer voorkomen.</li> <li>• Klachtenvermindering.</li> </ul>	
<b>Draagt bij aan doel(en)</b>	1, 2	

5. Notificeren van digitaal ingediende berichten en het versturen van ontvangstbevestigingen		Project
<b>Opdrachtgever</b>	Teamleider/manager	
<b>Acties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oppakken in samenhang met project OIP/MijnServices.</li> <li>• Opdrachtbeschrijving met meetbaar operationeel doel opstellen met opdrachtgever.</li> <li>• Inrichten van noodzakelijke componenten, zoals zaaksystemen en formulieroplossingen.</li> <li>• Inventariseren 'GAP'.</li> <li>• Project(team) nog opzetten.</li> <li>• Voldoen aan verplichting Wmebv.</li> </ul>	
<b>Gewenst effect</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparantie in dienstverlening.</li> <li>• Herhaalverkeer voorkomen.</li> </ul>	
<b>Draagt bij aan doel(en)</b>	1, 3, 5	

6. Uitvragen van alleen benodigde gegevens		Project
<b>Opdrachtgever</b>	Teamleider/manager	
<b>Acties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtbeschrijving met meetbaar operationeel doel opstellen met opdrachtgever.</li> <li>• Inventariseren betrokken afdelingen en screening huidige formulieroplossingen.</li> <li>• In samenspraak met contentbeheer dienstverlening.</li> <li>• Opstellen intern beleid mbt inrichting en het gebruik van e-formulieren.</li> <li>• Project(team) opzetten.</li> <li>• Voldoen aan verplichting Wmebv.</li> </ul>	
<b>Gewenst effect</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meer eenduidigheid en toegankelijkheid.</li> <li>• Overbodige vragen worden weggelaten, waardoor inclusie wordt vergroot.</li> </ul>	
<b>Draagt bij aan doel(en)</b>	1, 3, 5	

## Bijlage 2 - Speerpunt 2: Op maat

### Ambitie

We nemen tijd en ruimte voor menselijk contact. Begrijpen we wat er echt aan de hand is? Is het behoorlijk en redelijk wat we doen? Dit vraagt om de menselijke maat en uitgaan van waar behoefte aan is. De meeste vragen zijn al lang geen standaardvragen meer. We willen een goed beeld krijgen van de situatie en de vraag achter de vraag achterhalen. Om daadwerkelijk te kunnen helpen. Daarom zorgen we dat persoonlijk contact altijd mogelijk is en geven we ruimte aan maatwerk. Het betekent ook dat we onze digitale dienstverlening simpeler maken, onze processen eenvoudig en dat we onze brieven schrijven in duidelijke taal. Zo maken we onze gemeente toegankelijk en bereikbaar voor iedereen.

1. Soepele afhandeling top 5 vragen (o.a. meldingen, Belastingen)		Project
<b>Opdrachtgever</b>	Teamleider/manager	
<b>Acties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtbeschrijving met meetbaar operationeel doel maken met opdrachtgever.</li> <li>• Digitaliseren van informatiestromen om vervolgen processen te automatiseren.</li> <li>• Starten met basisprocessen en daarna uitbouwen.</li> <li>• Test, monitor en evalueer de processen.</li> <li>• Project(team) opzetten.</li> </ul>	
<b>Gewenst effect</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Door een soepele afhandeling wordt de wachttijd verkleind.</li> <li>• Er komt sneller duidelijkheid over de situatie van de inwoner, dus minder lang wachten en snellere dienstverlening.</li> <li>• Meer efficiëntere en transparantere samenwerking tussen gemeente en inwoner.</li> </ul>	
<b>Draagt bij aan doel(en)</b>	3, 6, 7	

2. Aanvraagprocessen top 5 aanpassen aan inwonerswensen: digitaliseren en vereenvoudigen.		Initiatief
<b>Opdrachtgever</b>	Teamleider/manager	
<b>Acties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertalen naar project(en) met meetbaar operationeel doel(en).</li> <li>• Onderzoek naar de top 5 aanvraagprocessen.</li> <li>• Nog te vertalen naar concreet project.</li> </ul>	
<b>Gewenst effect</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Door een soepele afhandeling wordt de wachttijd verkleind.</li> <li>• Er komt sneller duidelijkheid over de situatie van de inwoner.</li> <li>• Meer efficiëntere en transparantere samenwerking tussen gemeente en inwoner.</li> </ul>	
<b>Draagt bij aan doel(en)</b>	1, 3, 6, 7	

3. Communicatie rondom processen (producten en diensten) op B1-niveau		Project
<b>Opdrachtgever</b>	Teamleider/manager	
<b>Acties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtbeschrijving met meetbaar operationeel doel maken met opdrachtgever.</li> <li>• Onderzoeken welke en hoeveel brieven er zijn.</li> <li>• Na onderzoek brieven op volgorde van belangrijkheid op B1-niveau.</li> </ul>	
<b>Gewenst effect</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle communicatie rondom onze processen (producten en diensten) zijn leesbaar voor de meeste inwoners.</li> <li>• Geen onnodige informatie.</li> <li>• Verminderen van het aantal binnenkomende vragen.</li> </ul>	
<b>Draagt bij aan doel(en)</b>	4	

4. Werken vanuit het perspectief van inwoners (klantreizen)		Project
<b>Opdrachtgever</b>	Teamleider/manager	
<b>Acties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtbeschrijving met meetbaar operationeel doel maken met opdrachtgever.</li> <li>• Inventariseren welke en hoeveel processen er zijn.</li> <li>• Na inventarisatie prioriteren van processen en de te inzetten klantreizen.</li> </ul>	
<b>Gewenst effect</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstand verkleinen tussen beleid en uitvoering.</li> <li>• Verwachtingen managen.</li> <li>• Klantgedrag voorspellen.</li> <li>• Tevredenheid verhogen bij inwoners.</li> </ul>	
<b>Draagt bij aan doel(en)</b>	6	

5. Generiek incassobeleid		Project
<b>Opdrachtgever</b>	Teamleider/manager	
<b>Acties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventariseren en de huidige situatie in kaart gaan brengen.</li> <li>• In kaart brengen verschillen, knelpunten en financiële afwegingen.</li> <li>• Uitwerken gezamenlijke incassovisie.</li> <li>• Een uniform incassobeleid gemeente-breed.</li> <li>• In lijn met gemeentelijke visies.</li> </ul>	
<b>Gewenst effect</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eenduidigheid in beleid en werkwijze.</li> <li>• Inwoners weten waar ze aan toe zijn, waardoor tevredenheid toeneemt.</li> </ul>	
<b>Draagt bij aan doel(en)</b>	1, 3, 6	

# Bijlage 3 - Speerpunt 3: Vernieuwend

## Ambitie

We zijn ons ervan bewust dat de wereld steeds en in een hoog tempo verandert. Inwoners zijn gewend aan eenvoudige en snelle processen in het bedrijfsleven en verwachten dat ook van de gemeente. Daarom gaan we gebruik maken van innovatieve technieken. Denk bijvoorbeeld aan spraakintelligentie en een persoonlijke digitale omgeving. Hiervoor werken we steeds vaker samen met andere overheden, kennisinstellingen en het bedrijfsleven om samen deze nieuwe technologieën te onderzoeken en toepassingen te ontwikkelen.

1. Doorontwikkeling videobellen		Project
<b>Opdrachtgever</b>	Teamleider/manager	
<b>Acties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtbeschrijving met meetbaar operationeel doel maken met opdrachtgever.</li> <li>• Procesinrichting videobellen met eigen middelen (Teams)</li> <li>• Projectgroep vormen (Inkomen, V&amp;L, BuZa, BZF en WMO) om werkproces in te richten en te testen.</li> <li>• Invoeren met 3 fases: 1) ontdekken, ervaren en analyseren, 2) uitbreiden en optimaliseren en 3) innoveren.</li> <li>• Training videobellen inzetten.</li> </ul>	
<b>Gewenst effect</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efficiëntere dienstverlening.</li> <li>• Meer klantgedreven dienstverlening.</li> </ul>	
<b>Draagt bij aan doel(en)</b>	1, 7	

2. Doorontwikkeling spraak-assistent		Project
<b>Opdrachtgever</b>	Teamleider/manager	
<b>Acties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtbeschrijving met meetbaar operationeel doel maken met opdrachtgever.</li> <li>• Evaluatie (eind 2024) van huidige spraak-assistent Meldingen.</li> <li>• Bepalen of we doorgaan met de spraak-assistent Meldingen.</li> <li>• Bepalen of we en hoe we doorgaan met de techniek van de spraak-assistent op andere diensten.</li> </ul>	
<b>Gewenst effect</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efficiëntere dienstverlening.</li> <li>• Meer klantgedreven dienstverlening.</li> </ul>	
<b>Draagt bij aan doel(en)</b>	1, 7	

3. Doorontwikkeling chatbot		Project
<b>Opdrachtgever</b>	Teamleider/manager	
<b>Acties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtbeschrijving met meetbaar operationeel doel maken met opdrachtgever.</li> <li>• Techniek Sophie inzetten</li> <li>• Bepalen reikwijdte (medewerker/inwoners)</li> <li>• Onderzoeken relatie met KCS/gemeentelijke website</li> <li>• Onderzoeken relatie met 'live chat'</li> </ul>	
<b>Gewenst effect</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efficiëntere dienstverlening.</li> <li>• Meer klantgedreven dienstverlening.</li> </ul>	
<b>Draagt bij aan doel(en)</b>	1, 7	

4. Digitale post/ Berichtenbox voor persoonlijke post.		Project
<b>Opdrachtgever</b>	Teamleider/manager	
<b>Acties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtbeschrijving met meetbaar operationeel doel maken met opdrachtgever.</li> <li>• Aangesloten bij de aanbesteding DataB (o.a. stuk beheer inrichting).</li> <li>• Informatievoorziening inrichting medewerkers.</li> <li>• Bundelen van activiteiten (verbindingen leggen binnen de organisatie).</li> <li>• Informatievoorzieningen voor inwoner gebruik digitale post.</li> </ul>	
<b>Gewenst effect</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Altijd beschikbaar en overzichtelijk, zelfregie.</li> <li>• Veiliger en betrouwbaarder dan fysieke post.</li> <li>• Inwoner kan hulp inschakelen door te machtigen.</li> <li>• Het vertrouwen wordt vergroot tussen inwoner en gemeente.</li> </ul>	
<b>Draagt bij aan doel(en)</b>	1, 3	

## Bijlage 4 - Speerpunt 4: Slimme data

### Ambitie

We gebruiken de data die wij hebben over onze processen om steeds beter in te spelen op de vragen en behoeftes van onze inwoners. Zorgvuldige data-analyse en uitleg geeft aan waar het misschien schuurt en helpt de dienstverlening verder te verbeteren. Door onze data 'slim' te verbinden, herkennen we wat inwoners nodig hebben en verwachten van de gemeente.

1. Inwoners proactief benaderen voor hun recht op het gebruik maken van regelingen.		Initiatief
<b>Opdrachtgever</b>	Teamleider/manager	
<b>Acties</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vertalen naar project(en) met meetbaar operationeel doel(en).</li><li>• Het beschikbaar krijgen van data uit huidige systemen en deze samenbrengen.</li><li>• Onderzoek naar inzet machine learning om signalen te herkennen.</li><li>• Onderzoek naar hard- en software om data te verzamelen, bewerken en bewaren (wat is aanwezig, wat moet gekocht worden).</li></ul>	
<b>Gewenst effect</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het vertrouwen in de gemeente wordt vergroot door aandacht en actief meedenken met de inwoner.</li></ul>	
<b>Draagt bij aan doel(en)</b>	1, 3, 6, 7	

2. Inwoners proactief benaderen als hun product aan vernieuwing toe is.		Initiatief
<b>Opdrachtgever</b>	Teamleider/manager	
<b>Acties</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vertalen naar project(en) met meetbaar operationeel doel(en).</li><li>• Onderzoek naar inzet machine learning om signalen te herkennen.</li><li>• Data uit eigen administratie en diverse bronnen duidelijk krijgen.</li><li>• Onderzoek naar hard- en software om data te verzamelen, bewerken en bewaren.</li><li>• Productselectie maken.</li></ul>	
<b>Gewenst effect</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het vertrouwen in de gemeente wordt vergroot door aandacht en actief meedenken met de inwoner.</li></ul>	
<b>Draagt bij aan doel(en)</b>	1, 3, 6, 7	



