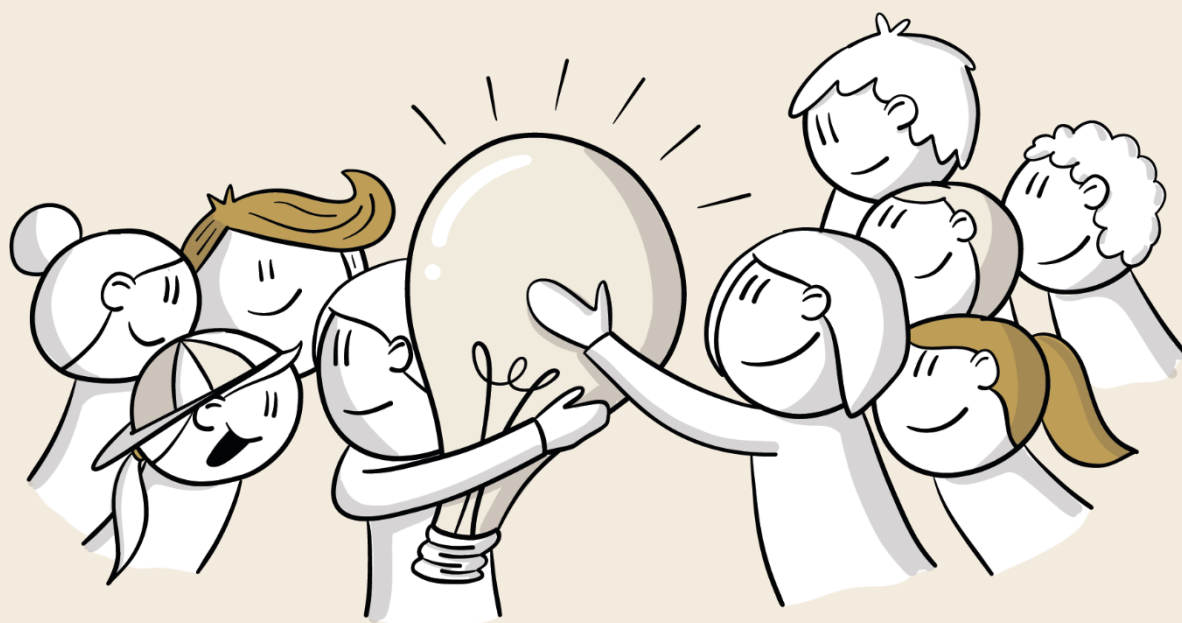


OOSTSTELLINGWERF: VERTROUWD DICHTBIJ

PROGRAMMA DIENSTVERLENING

2025-2027



Basisgegevens

Opdrachtgever	P. Liemburg	p.liemburg@ooststellingwerf.nl
Programmamanager	A. Knol	a.knol@ooststellingwerf.nl
Huidige stadium of fase	Definitief	-

Versiebeheer programmaplan

Versie	Datum	Auteur	Wijzigingen
C0.1	5-12-24	A. Knol, K. Rottiné	Feedback van diverse collega's toegepast + layout in 'huisstijl' van het programma
C0.2	16-12-24	A. Knol, K. Rottiné	Feedback van diverse collega's verwerkt
D1.0	20-1-24	A. Knol, K. Rottiné	Feedback van DT en AOG verwerkt.

Toelichting versienummers

C0.x = Concept

D1.0 = Definitief

Documenten in relatie tot dit plan

Documenten	Relevantie	Auteur
Praatplaat	Visuele uitleg van programmaplan	A. Knol, Penstreken
Uitvoeringsplan 2025 (volgt)	Concretisering plan voor 2025	A. Knol, K. Rottiné

Inhoudsopgave

Basisgegevens	2
Inhoudsopgave	3
1. Samenvatting	4
2. Aanleiding & ambitie	5
<i>2.1 Ambitie</i>	6
3. Beloften	7
4. Wat gaan we doen?	13
<i>4.1 Inzicht</i>	13
<i>4.2 Projecten</i>	14
<i>4.3 Ondersteuning</i>	15
5. Budget & planning	16
<i>5.1 Budget</i>	16
<i>5.2 Planning</i>	16
Bijlage 1: Risico's	18

1. Samenvatting

Het versterken van het vertrouwen van inwoners in onze gemeente Ooststellingwerf staat centraal in het programma dienstverlening. Wij staan immers dicht bij inwoners en ondernemers. Daarbij zien we het verbeteren van dienstverlening als dé sleutel tot een goede relatie. Door in te zetten op een toegankelijke en proactieve benadering, willen we in Ooststellingwerf effectief samenwerken met inwoners en ondernemers, waarmee ook het vertrouwen in elkaar groeit.

Als gemeente herkennen wij uitdagingen, zoals de behoefte aan betaalbare woningen en het complexe sociale domein, maar we zien deze vooral als kansen om onze rol te versterken. Dienstverlening is een kernwaarde voor de organisatie en wordt gedragen door alle medewerkers. Door duidelijke keuzes te maken en blijvend in gesprek te gaan met inwoners en ondernemers, willen wij laten zien waar we voor staan en wat we voor hen kunnen betekenen.

De ambitie luidt: samen bouwen aan vertrouwen. Dit betekent dat we streven naar dienstverlening die aansluit bij de behoeften van onze inwoners, met aandacht voor zowel eenvoud als maatwerk. Of het nu gaat om een paspoortaanvraag of intensieve begeleiding in het sociaal domein. Wij stemmen de dienstverlening af op de situatie.

Met een toekomstgericht programma willen we de dienstverlening voortdurend verbeteren. Dit gebeurt vanuit vijf beloften:

1. Drempelloos contact, online en offline.
2. We helpen graag en goed. Liefst een stapje beter.
3. Wij pakken door bij complexe vragen.
4. We doen wat we beloven.
5. We werken samen.

De aanpak van het programma is gericht op inzicht, samenwerking en ondersteuning. Door systematisch klanttevredenheid te meten, projecten op te starten en medewerkers te trainen, wordt de dienstverlening verbeterd. Teams krijgen tools en ruimte om initiatieven te nemen, terwijl het programma ondersteuning biedt met expertise en een integrale werkwijze. Op deze manier gaan we organisatie-breed werken aan positieve veranderingen in onze dienstverlening.

2. Aanleiding & ambitie

Een belangrijke maatschappelijke ontwikkeling die de basis vormt van dit programmaplan is vertrouwen. Het vertrouwen van inwoners in de overheid is historisch laag. Ongeveer 40 procent van de Nederlanders zegt weinig tot zeer weinig vertrouwen te hebben in hun gemeente. Vooral in plattelandsgebieden daalt het vertrouwen snel¹. Oorzaken hiervan zijn bijvoorbeeld de woningnood, gaswinning en de toeslagenaffaire.

Waar goede dienstverlening één van de belangrijke pijlers is om het vertrouwen met inwoners op peil te houden of te vergroten, concludeert de enquêtecommissie dat er juist op dienstverlening is bezuinigd². Onder andere door deze zaken staat het vertrouwen sterk onder druk. In 2021 schreven dertig integriteitsdeskundigen een brandbrief aan de Tweede Kamer. Zij schreven het volgende:

“De aanhoudende reeks affaires staat niet op zichzelf, maar is symptomatisch voor een systeem dat geleidelijk aan de kwaliteit van publieke dienstverlening alsook de geloofwaardigheid van en het vertrouwen in de overheid ondermijnt (...) integriteit [is] niet een bijzaak in politiek en ambtelijk handelen maar het fundament waarop behoorlijk bestuur en het democratisch stelsel is gebouwd.”³

Wat doet dit met de inwoners en ondernemers van de gemeente Ooststellingwerf? En wat doet dit met ambtenaren die werken voor onze gemeente? En bovenal, wat doet dit met de onderlinge interactie tussen beide? Dit zijn vragen waar we ons in het programma dienstverlening mee bezighouden.

Onze gemeente bestaat uit een gedreven team van medewerkers, op verschillende vakgebieden. Als overheid staan we er op dit moment minder goed voor. Daarbij komt dat wij de komende jaren voor veel complexe uitdagingen staan. Om deze uitdagingen op te kunnen lossen is onderling vertrouwen met onze inwoners en ondernemers hard nodig. Met dit programma dienstverlening tonen we als organisatie lef. Wij pakken het aan door te kiezen voor het maatschappelijke thema vertrouwen. Juist dienstverlening laat aan inwoners en betrokkenen zien waar we voor staan en wat we doen. Alle reden dus om de dienstverlening met ambitie door te ontwikkelen. Want: dienstverlening is van elke medewerker.

Tegelijkertijd moeten we realistisch zijn over vertrouwen: als gemeente opereren we naast de provincie en het Rijk, waardoor onze invloed soms beperkt is. Waar we wél invloed op hebben, is onze eigen dienstverlening. Met dit programmaplan nemen we hier actief de regie over.

¹ <https://www.socialevraagstukken.nl/rubrieken/analyse/groeiend-wantrouwen-vormt-risico-voor-lokale-democratie/>

² https://www.tweedekamer.nl/kamerleden_en_commissies/commissies/pefd

³ <https://www.caop.nl/app/uploads/2021/04/Brandbrief-Integriteit.pdf>

Gemeente als winkelstraat

Als inwoner zie je de gemeente als één enkel loket voor al je vragen en behoeften. Maar in werkelijkheid is de gemeentelijke dienstverlening als een winkelstraat met verschillende winkels, elk gespecialiseerd in een ander product of dienst. Denk aan een bakker voor je brood, een slager voor je vlees, en een apotheek voor je medicijnen. Zo is het ook bij de gemeente: voor een paspoort ga je naar team burgerzaken, voor een bouwvergunning naar team ruimtelijke ordening, en voor zorgondersteuning naar het gebiedsteam. Elke 'winkel' heeft zijn eigen werkwijze en specifieke manier van helpen.



In het programma dienstverlening realiseren we ons dat een paspoortaanvraag anders is dan een zorgaanvraag, en dat we niet alles in één mal moeten persen. We omarmen de diversiteit, terwijl we ook streven naar gemeenschappelijke elementen in onze dienstverlening om te laten zien dat we één gemeente zijn. Zo ziet de inwoner ons immers ook.

2.1 Ambitie

Onze ambitie is in het kort: samen bouwen aan vertrouwen. Vertrouwen is een randvoorwaarde voor alle projecten en producten (diensten) waar wij als gemeente aan (mee-)werken. Dit doen we door onze dagelijkse dienstverlening doorlopend te verbeteren. Daarbij houden we rekening met de behoeftes van de doelgroep, politiek, organisaties en wettelijke kaders.

Een gemeente is een diverse organisatie met wel 400 verschillende producten. Sommige producten zijn 'standaard' zoals paspoorten en verhuizingen. Andere producten bestaan uit maatwerk, zoals een gesprek bij het gebiedsteam. Deze verschillende manieren van dienstverlening vragen ook om een verschillende manieren van sturen. Tegelijkertijd zoeken we naar een gemeenschappelijkheid. In dit plan zetten we de prestaties waar iedereen aan moet werken op een rij. Waarbij we altijd rekening houden met de diversiteit van onze organisatie.

Met dit programma dienstverlening gaan we deze uitdaging aan. We zorgen dat de dienstverlening goed is geregeld. Dienstverlening is van ons allemaal. We doen dat allemaal op een manier die past bij de aard van de dienstverlening. Maar er moet ook een gemeenschappelijkheid zijn. Denk aan bijvoorbeeld sturing op tevredenheid over dienstverlening. We zijn namelijk één gemeente Ooststellingwerf en willen ook dat inwoners dat op die manier ervaren.

DIT KUNNEN WE ALLEEN SAMEN!

3. Beloften

In dit programmaplan introduceren we een vijftal beloften waar de gehele organisatie aan gaat werken. Deze beloften zijn gebaseerd op onze missie en visie. Alle beloften hebben een extern (inwoner/ondernemer) en een intern (medewerkers) component. Hieronder staan de beloften verder uitgewerkt.



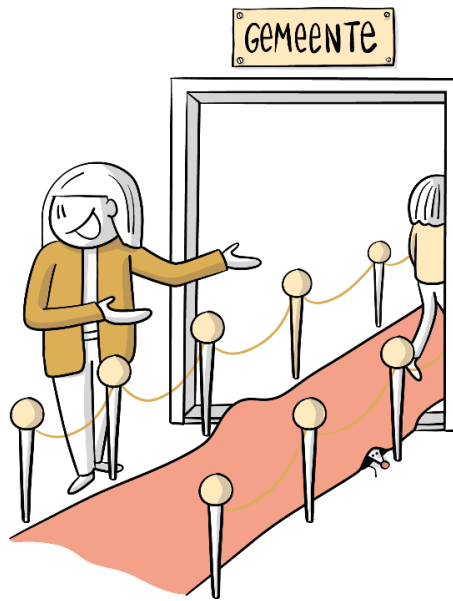
We zijn een benaderbare overheid die toegankelijk en bereikbaar is. Afhankelijk van de wensen van de inwoners kan dit zowel digitaal als fysiek zijn. Denk bijvoorbeeld aan telefonisch, via de mail of middels een persoonlijk gesprek. Hierin maken we afgewogen keuzes. Het gaat erom dat onze producten zo simpel en toegankelijk mogelijk zijn.

Wat betekent dit voor de inwoner

- Informatie en communicatie is begrijpelijk, waar mogelijk in eigen taal (zoals Nederlands, Stellingwerfs of Fries) en op B1-niveau.
- Informatie en communicatie is ook offline beschikbaar voor mensen die niet digitaal vaardig zijn.
- Het gemeentehuis is toegankelijk (openingstijden, drempels, alles dus!).
- Veelvoorkomende verzoeken worden snel en adequaat afgehandeld.

Wat betekent dit voor de organisatie

- We zijn allemaal verantwoordelijk voor goede dienstverlening.
- We richten onze communicatie in op B1-niveau.
- We zijn toegankelijk via verschillende kanalen, online en offline.
- We zijn bereikbaar voor vragen van onze inwoner.
- De communicatie tussen verschillende teams en het Klant Contact Centrum (KCC) is goed. Het KCC is op de hoogte van acties en onderwerpen waar inwoners over kunnen bellen.



2 WE HELPEN GRAAG en GOED - LIEFST EEN STAPJE BETER -

Onze dienstverlening is inhoudelijk goed, maar we gaan hierin een stapje verder. We leveren vakmanschap en hebben oog voor de wensen en behoeften van onze inwoners. Dienstverlening zit in het DNA van elke medewerker.

Wat betekent dit voor de inwoner?

- We kijken vanuit een open en respectvolle houding met jou mee naar wat er kan, maar we zijn ook duidelijk over wat niet kan.
- We zijn gastvrij en hebben aandacht voor jou als persoon.
- We zijn belangstellend naar jouw ideeën.

Wat betekent dit voor de organisatie?

- We denken vanuit de inwoner, niet het systeem.
- We zijn klantvriendelijk.
- We zijn positief assertief.
- We hebben een gastvrije en benaderbare houding.
- Als inwoners of ondernemers met een plan komen dat niet helemaal binnen de regels past, dan denken we mee over hoe het wél zou kunnen. We geven de inwoners en ondernemers proactief tips over wat ze kunnen veranderen om het plan of de aanvraag te laten slagen.



3 WE PAKKEN DOOR BIJ COMPLEXE VRAGEN

We zijn gek op moeilijke vragen. We zijn oplossingsgericht, tonen lef én zijn ondernemend. Zaken duren niet langer dan noodzakelijk. Daarnaast werken we zo veel mogelijk proactief en integraal.

Wat betekent dit voor de inwoner?

- Je loopt niet vast in bureaucratische processen.
- Je wordt niet van het kastje naar de muur gestuurd.
- We streven naar één contactpersoon die jouw belangen behartigt.

Wat betekent dit voor de organisatie?

- Ook moeilijke vragen zijn welkom!
- Je durft buiten standaardprocedures en wetgeving te kijken.
- De bedoeling staat voorop.
- We weten wie een knoop kan doorhakken, mandaat is goed geregeld.
Verantwoordelijkheid ligt laag in onze organisatie, maar mensen moeten wel zelf keuzes durven maken.
- We zoeken naar integrale oplossingen voor complexe onderwerpen waar verschillende belangen bij elkaar komen.



4 WE DOEN WAT WE BELOVEN

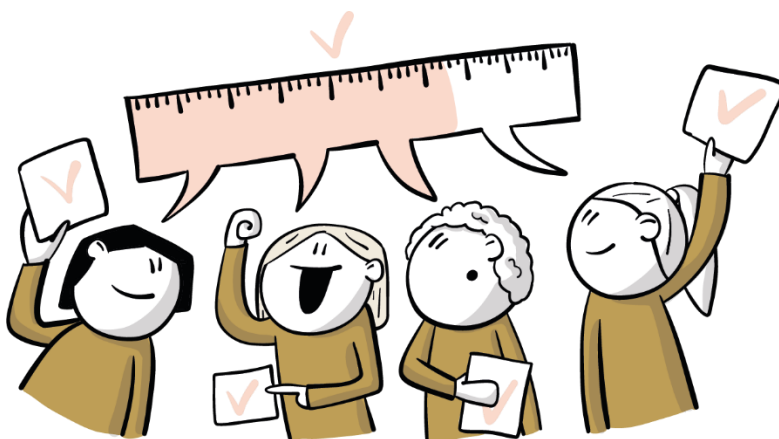
We zijn open en duidelijk, maar vooral ook eerlijk. Ook als het antwoord nee is. We antwoorden binnen de afgesproken termijn, maar beloven ook om altijd de reden achter de beslissing uit te leggen. Zodat inwoners en ondernemers weten waar ze aan toe zijn.

Wat betekent dit voor de inwoner?

- Onze inwoners, ondernemers en instellingen weten aan het begin van en gedurende een proces wat ze van ons kunnen verwachten.
- Als een inwoner of ondernemer contact met ons opneemt, is duidelijk op welke termijn je een reactie kan verwachten.
- Als je het niet eens bent met een beslissing of keuze, is het duidelijk welke stappen je kunt zetten.

Wat betekent dit voor de organisatie?

- Servicenormen zijn voor iedereen bekend en collega's hebben de technische mogelijkheden en capaciteit om deze servicenormen te behalen.
- We monitoren voor de organisatie of we de servicenormen behalen en sturen waar nodig bij.
- We communiceren proactief richting inwoners/ondernemers als we onverhoopt de servicenormen niet halen, en geven daarbij een bijgestelde inschatting.
- We moeten makkelijke en/of routinevragen snel beantwoorden.



5 WE WERKEN SAMEN

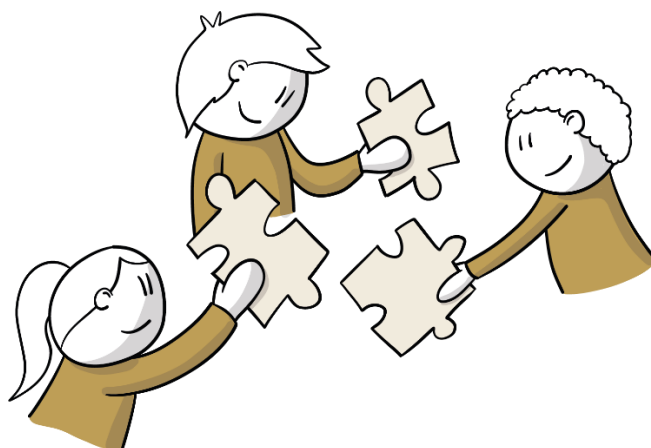
Binnen maar ook buiten onze organisatie werken we samen. Dit doen we bijvoorbeeld intergemeentelijk in OWO verband, maar ook met andere overheden zoals de provincie, het waterschap, de belastingdienst en het Rijk werken we samen. Daarnaast werken we natuurlijk ook samen met onze inwoners en ondernemers.

Wat betekent dit voor de inwoner?

- Voor inwoners is het duidelijk waar wij aan werken, omdat wij sturen op openheid en transparantie.
- Inwoners, ondernemers en instellingen denken middels klanttevredenheidsonderzoek mee over de optimalisatie van onze dienstverlening.
- Voor inwoners, ondernemers en instellingen is het duidelijk wanneer de gemeente iets oppakt en wanneer een inwoner, ondernemer of instelling iets oppakt.
- Inwoners kunnen deelnemen aan participatietrajecten, waar om hun denkracht, mening, kennis en ervaring wordt gevraagd (zie participatiebeleid).
- Inwoners, ondernemers en instellingen kunnen ook bij ons terecht met vragen voor andere overheidsinstanties.

Wat betekent dit voor de organisatie?

- Collega's werken samen aan goede dienstverlening en helpen elkaar vanuit hun eigen expertise.
- We richten structureel momenten in om met inwoners en ondernemers in gesprek te gaan over dienstverlening
- We staan open voor initiatieven die uit de samenleving komen en faciliteren dit graag.
- We hebben warm contact met andere overheidsinstanties. Lijnen zijn kort en deze instanties zijn onderdeel van ons directe netwerk.



4. Wat gaan we doen?

Zoals onze sturingsfilosofie al zegt: "Het zijn onze medewerkers die zorgen dat de dienstverlening aan onze inwoners goed is." Het programma dienstverlening is daarom ook vooral een opdracht aan de interne organisatie. Iedereen is medeverantwoordelijk voor het slagen ervan. Om die reden is het extra belangrijk dat het plan aansluit bij de cultuur en de sturingsfilosofie van onze gemeente.

Interne opdracht

In de toekomst moeten we weloverwogen keuzes maken over hoe we omgaan met de vragen van onze inwoners. Dit roept dilemma's op: kiezen we bijvoorbeeld op basis van financiële overwegingen of willen we juist voorkomen dat er juridische procedures ontstaan? We willen niet vanuit het programma bepalen wat de juiste richting is, maar de organisatie moet de dilemma's goed in beeld hebben en ervoor zorgen dat alle relevante informatie beschikbaar is om gefundeerde beslissingen te nemen. Het programma ondersteunt dit proces door inzicht en kennis te leveren, zodat we als organisatie beter in staat zijn om de juiste keuzes te maken.



Voor het programma dienstverlening springen er drie punten uit de sturingsfilosofie uit:

- Verantwoordelijkheden laag in de organisatie: Dit is een hoeksteen van onze cultuur
- Korte lijnen: Efficiënte communicatie is cruciaal
- Eigenaarschap en proactief handelen: Medewerkers moeten weten wanneer en hoe ze moeten handelen

Het programma dienstverlening is op deze drie punten afgestemd. We hechten veel waarde aan zelfsturing en leiderschap. We bieden medewerkers de nodige steun met cursussen, trainingen en inzicht. Hierdoor kunnen medewerkers weten wanneer en hoe ze moeten handelen als het gaat om dienstverlening. Vanuit het programma dienstverlening bieden we daarom inzicht (4.1), projecten (4.2) en ondersteuning (4.3).

4.1 Inzicht



Een gemeente is een diverse organisatie met wel 400 verschillende producten. Sommige producten zijn 'standaard', andere producten bestaan uit maatwerk. Deze verschillende manieren van dienstverlening vragen ook om verschillende manieren van sturen. Juist vanwege deze diversiteit zijn we op zoek naar een

gemeenschappelijkheid. Het doel van dit gedeelte van het programma is daarom om gemeentebreed inzicht geven in kwaliteit van dienstverlening, onder meer door het doorlopend meten van klanttevredenheid.

Door systematisch data over klanttevredenheid te verzamelen en te analyseren, kunnen we niet alleen de huidige prestaties beoordelen, maar ook duidelijke verbeterdoelen vaststellen. Het gaat overigens niet om een onderlinge vergelijking tussen producten en teams. De behandeling van verzoeken tot kwijtschelding van gemeentelijke belastingen zal begrijpelijk een lagere

tevredenheid laten zien dan bijv. trouwen. De trendlijn voor een product of team is dus belangrijk.

Wat betekent dit voor de teams?

Dienstverlening is maatwerk, dit geldt ook voor onze organisatie. Daarom gaan we aanvullend op het klanttevredenheidsonderzoek doorlopend inzicht verschaffen in specifieke prestatie indicatoren (ook wel KPI's: kern prestatie indicatoren) per team, zoals het aantal contacten, de aard van de vraag, de inzet van de kanalen, maar ook de kwaliteit, tevredenheid en kosten. De gekozen KPI's kunnen per team verschillen. Daarnaast is het nodig dat dienstverlening een plek krijgt in de afdelingsdoelen. Door dienstverlening te verweven in de plannen van alle teams, ontstaat een gedeelde verantwoordelijkheid. Dit versterkt de klantgerichtheid en zorgt er voor dat iedere medewerker bij gaat dragen aan een hogere kwaliteit van dienstverlening.

Wat betekent dit voor de medewerker?

Het programma dienstverlening heeft ook betrekking op individuele medewerkers. Door het programma kunnen medewerkers werken aan competenties die te maken hebben met dienstverlening. Denk bijvoorbeeld aan schrijven op B1-niveau en het verkrijgen van basiskennis over dienstverlening. Maar ook kunnen individuele medewerkers meewerken aan projecten vanuit het programma of juist ideeën/knelpunten aandragen.

4.2 Projecten



De tweede tak van het programma zijn de projecten die actief de dienstverlening verbeteren. Als programma willen we een brede beweging op gang brengen door een groot aantal verschillende projecten binnen de organisatie te lanceren. We streven ernaar om op verschillende plekken en in verschillende teams veel te

doen, maar we realiseren ons dat niet alles in 2025 afgerond zal zijn. De ambitie is dan ook om alles in 2025 op te starten, zodat het zich in de daaropvolgende jaren verder kan ontwikkelen. Deze ambitieuze aanpak is een bewuste keuze voor de werkwijze van het programma.

Projecten kunnen worden opgestart op basis van het inzicht wat we hebben gekregen in 4.1. Maar het kan ook op basis zijn van ideeën vanuit inwoners of medewerkers. Wanneer een medewerker een voorstel heeft om de dienstverlening te verbeteren, biedt het programma de benodigde middelen, expertise en ondersteuning om dit te realiseren. Om te bepalen of een idee als project binnen het programma valt, hanteren we de volgende drie criteria:

- 1. Direct effect op inwoner vertrouwen:** Het project moet een directe impact hebben op het vertrouwen van de inwoners in onze dienstverlening. Dit betekent dat het extern gericht moet zijn en bijdragen aan een verbeterde ervaring van inwoners. Het gaat hier dan specifiek om de inwoners van Ooststellingwerf. Het kan zijn dat de inwoner contact heeft met een OWO-afdeling zoals VTH. Deze teams zijn dus ook onderdeel van het programma.
- 2. Effect op de gehele organisatie:** Het project moet bij voorkeur invloed hebben op de gehele organisatie. We geven de voorkeur aan projecten die brede dienstverlening verbeteren en die meer dan één team of proces omvatten.

- 3. Planning:** Het project moet passen binnen de huidige planning. Het kan zijn dat sommige projecten nu nog niet uitvoerbaar zijn, maar op een later tijdstip wel. Hiervoor hebben we een ‘parkeerplaats’ ingericht waar deze projecten kunnen worden opgeslagen tot ze aan de beurt zijn.

Hoe voeren we projecten uit?

Afhankelijk van het project kiezen we wie het beste kan helpen bij de uitvoering. Dit kan de programmamanager zijn, een projectleider (intern of extern) of het programmateam zelf. Bij elk project maken we een inschatting van welke kennis en inzet nodig zijn. Zo zorgen we ervoor dat elk project de juiste ondersteuning krijgt. Deze flexibele aanpak helpt ons om voor elk project de juiste expertise in te zetten.

4.3 Ondersteuning



Het optimaliseren van de dienstverlening vraagt in eerste instantie extra inzet van de teams. Daarom biedt het programma naast inzicht en projecten ook ondersteuning in de vorm van capaciteit en expertise. Hiermee willen we de teams ontzorgen.

Deze capaciteit en kennis worden op verschillende manieren georganiseerd en verder uitgewerkt in de uitvoeringsplannen. Een belangrijke pijler van deze ondersteuning is het programmateam, dat bestaat uit medewerkers uit diverse onderdelen van de organisatie. Dit team stelt ons in staat om integraal en efficiënt aan de dienstverlening te werken en fungeert als centraal aanspreekpunt voor vragen over dienstverlening.

Naast de interne samenwerking werkt het programmateam ook nauw samen met externe organisaties. Denk bijvoorbeeld aan onze OWO-samenwerking, die een belangrijke rol gaat spelen in de ontwikkeling van de dienstverlening. Waar nodig participeren externe organisaties in projecten. Dit interdisciplinaire netwerk maakt het mogelijk om zowel eenvoudige als complexe problemen effectief op te lossen. Waar nodig wijken we af van standaardprocedures, met als doel de inwoner optimaal te ondersteunen. We moedigen lef en scherp te aan, omdat deze kwaliteiten cruciaal zijn voor het bieden van echte oplossingen die de inwoners daadwerkelijk helpen.

5. Budget & planning

5.1 Budget

Bij het budget van het programma dienstverlening kijken we naar kosten versus baten, inclusief de maatschappelijke kant. Vertrouwen van inwoners is lastig meetbaar in geld, maar voor ons als organisatie is het van groot belang.

Het budget van het programma dienstverlening bestaat uit twee delen: structureel en incidenteel. Het structurele budget bedraagt € 25.000 per jaar. Het incidentele budget komt uit de POK-gelden⁴. POK staat voor Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag. Hiervoor heeft het rijk structureel aanvullende middelen vrijgemaakt, waarbij tot en met 2027 per jaar € 150 miljoen beschikbaar is voor gemeenten. De verwachting is dat de benodigde transitie in de dienstverlening niet in 2027 zal zijn voltooid. De gemeente Ooststellingwerf ontvangt over de periode 2025-2027 een bedrag van € 303.000, maar dit kan daarom oplopen tot ongeveer € 600.000. Omdat dit nu nog niet helemaal duidelijk is, moeten we dit goed in de gaten houden.

Er is voldoende budget beschikbaar vanuit het Rijk om dit programma uit te voeren. Een detailbegroting en planning zijn straks te vinden in het uitvoeringsplan. Hieronder een overzicht op hoofdlijnen van het budget.

	2025 – 2027	2027 - 2030
Totaal	€ 303.000	Ca. € 300.000 Naar verwachting

5.2 Planning

2025:

- Vaststellen Programma Dienstverlening 2025 – 2027 (Raad)
- Vaststellen uitvoeringsplan (College)
- Uitvoering van enkele projecten
- Kick-off programma dienstverlening d.m.v. open dag op 24 mei 2025.
- Opstart alle projecten in het uitvoeringsplan
- Schrijven en vaststellen actieplan 2026
- Opstart enkele dienstverlening projecten in OWO verband. Dit in het kader van kennisdelen.

2026:

- Uitvoering actieplan 2026
- Schrijven en vaststellen actieplan 2027

2027:

- Uitvoeren actieplan 2027
- Evalueren programma dienstverlening 2025-2027

2028

- Herijken programma dienstverlening

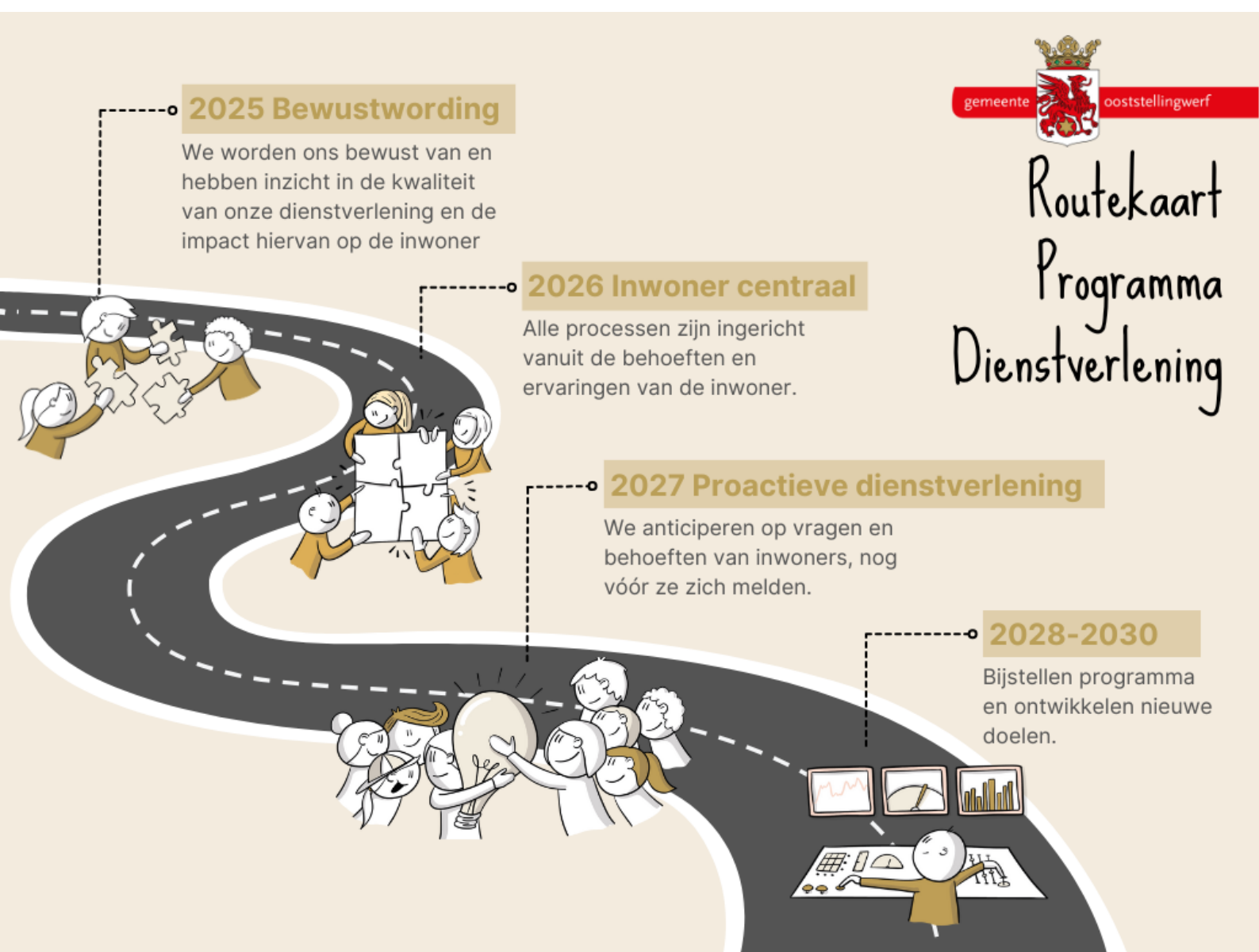


⁴ [POK-middelen: rechtsbescherming gemeenten beter op de kaart | Divosa](#)

Het bovengenoemde tijdpad is gericht op de fasen van het afronden van plannen, opstarten van projecten, uitvoeren van projecten en plannen voor de toekomst. Het is belangrijk om flexibel te zijn en aanpassingen te maken op basis van de voortgang en de behoeften die zich voordoen tijdens de uitvoering van de projecten.

Routekaart

De routekaart van het programma Dienstverlening biedt een overzicht van de focus per jaar en geeft richting aan onze inspanningen om de dienstverlening te verbeteren. Elk jaar staat een specifiek thema centraal dat aansluit bij de actuele behoeften van inwoners en de organisatie.



Bijlage 1: Risico's

In deze paragraaf bespreken we hoe risicovol het programma is en hoe groot de risicobereidheid is. In algemene zin houden we zicht op risico's tijdens de uitvoering van het programma dienstverlening. Dit doen we binnen de stuurgroep (strategisch niveau) en programmateam (tactisch en uitvoerend niveau). Een overzicht van de onderkende risico's hebben we als bijlage opgenomen.

Risico's

1. *Gebrek aan financiële middelen 1 (kans) x 4 (impact) = 4 laag risico*
De gemeente heeft mogelijk beperkte financiële middelen om te investeren in de benodigde technologie, infrastructuur en ambtenaren om de dienstverlening te verbeteren de ambities die we als gemeente hebben.
2. *Technologische beperkingen 3 (kans) x 4 (impact) = 12 middelmatig risico*
Het implementeren van digitale diensten vereist mogelijk investeringen in nieuwe technologieën en systemen. Als de gemeente niet over de software beschikt of budget om deze te implementeren, kan dit de realisatie van de ambitie belemmeren.
3. *Weerstand tegen verandering 2 (kans) x 4 (impact) = 8 middelmatig risico*
Prioriteit ligt bij het 'eigen' werk, i.p.v. het besef dat we het voor de inwoner doen. Veranderingen in werkwijzen kunnen weerstand oproepen bij zowel medewerkers als inwoners. Verandermoeheid. Impact is groot, want je hebt de mensen nodig.
4. *Capaciteit 3 (kans) x 5 (impact) = 15 middelmatig risico*
Er kan te weinig capaciteit zijn om het programma succesvol uit te voeren.
5. *Landelijke ontwikkelingen 2 (kans) x 4 (impact) = 8 middelmatig risico*
Als de rijksoverheid onbetrouwbaar is, heeft dit ook zijn weerspiegeling op de gemeente. (bijvoorbeeld toeslagenaffaire)
6. *Gemeentelijke ontwikkelingen 2 (kans) x 4 (impact) = 8 middelmatig risico*
De politiek, raad, portefeuillehouder kan besluiten het over een andere boeg te gooien.
7. *OWO complexiteit. 2 (kans) x 4 (impact) = 8 middelmatig risico*
Als een OWO collega niet mee wil gaan in bijv. technologische ontwikkelingen, kan dit gevolgen hebben voor de uitvoering en planning van het programma.
8. *Wegvallen programmamanager 2 (kans) - 5 (impact) = 10 middelmatig risico*
Het programma leunt nu veel op 1 persoon.

Kans: De waarschijnlijkheid dat een risico zich voordoet, uitgedrukt op een schaal van 1 tot 5:	Impact: De ernst van de gevolgen als een risico zich voordoet, uitgedrukt op een schaal van 1 tot 5:	Combinatiescore: De combinatie van kans x impact geeft een score die de prioriteit aangeeft:
1: Zeer onwaarschijnlijk 2: Onwaarschijnlijk 3: Mogelijk 4: Waarschijnlijk 5: Zeer waarschijnlijk	1: Zeer geringe impact 2: Beperkte impact 3: Matige impact 4: Grote impact 5: Zeer grote impact	Laag risico: Combinatiescore 1-6 Middelmatig risico: Combinatiescore 7-15 Hoog risico: Combinatiescore 16-25