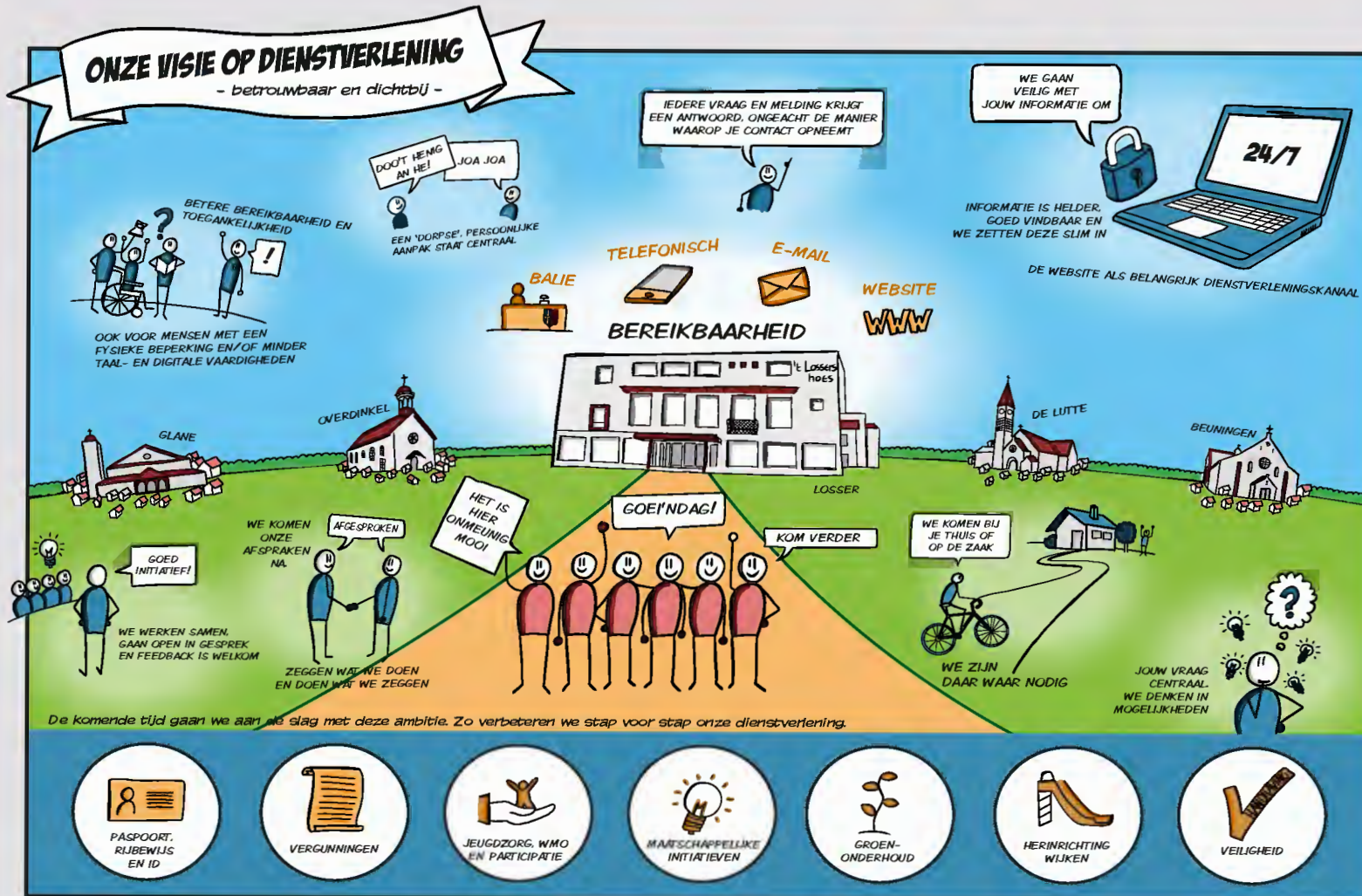


BETROUWBAAR EN DICHTBIJ

Uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2023 - 2026



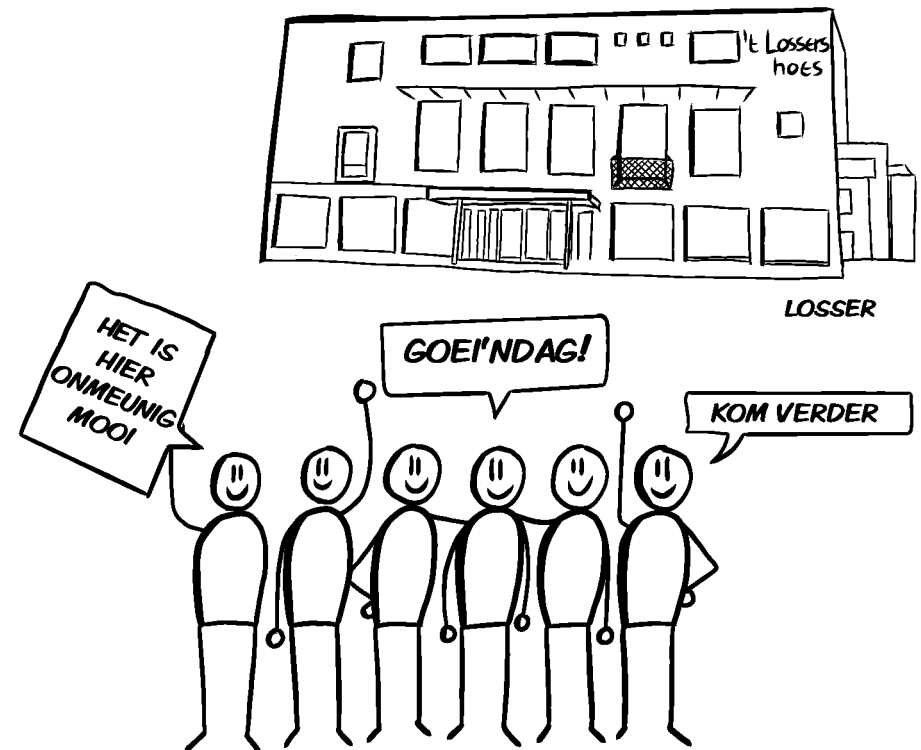
We zijn daar waar en wanneer we nodig zijn

Onze missie is om het leven, recreëren, ondernemen en werken in de gemeente Losser onmeunig fijn te maken.

Met onze dienstverlening leveren we een positieve bijdrage aan het leefplezier en het leefgemak van inwoners en ondernemers.

Inhoud

Inleiding en context	3
Ontwikkelspoor 1: Plaats-, tijd- en kanaal onafhankelijke dienstverlening	6
Ontwikkelspoor 2: Klaar voor morgen	10
Ontwikkelspoor 3: Inclusieve dienstverlening	14
Ontwikkelspoor 4: Samen met de samenleving stapsgewijs verbeteren	16
Ontwikkelspoor 5: Een professionele en lerende cultuur	18
BIJLAGE I Ambitieplateaus	20



Februari 2023. Aan dit programma is gewerkt door:

Projectgroepleden: Bas Swaters, Eric Edens, Frank Herik, Marion Unland, Peter Bosman, Tom Nijkamp, Tijn Tempel

Begeleiders van de teamsessies: Elise Reimink, Iris van der Aa, Maaïke Jacobs, Marieke Busschers

En onze Enschedese collega's: Rutger van der Heide, Maurizio Dessenes, Marit Kemna-Raijmakers, Petra Bout, Robert Dorenbusch, Wim Overbeek, Annerieke Mol – van de Gronden, Dick Laan, Simone Rodenburg, Durna Ozyilmaz, Pieter Hof, Denise Fresen- van den Brink, Mirjam Tip, Mike Kuipers, Mirande Kremers.

Met een bijdrage van de teams: Klant Contact Centrum, Backoffice, Balie & Ontvangst, Dienstverlening, Communicatie, CIO office, Werk & Inkomen, Zorg, Bedrijfsbureau, Beheer Fysieke Ruimte (inclusief Zwembad en Servicebedrijf), Plannen Vergunnen Handhaven.

Projectleider en strategisch adviseur: Sjärdé Castilla-Bolhaar

Opdrachtgever: Aant de Jong

Grafische vormgeving: Marleen Kulk

Inleiding en context

Dit uitvoeringsprogramma is een vervolg op de, in januari 2022, vastgestelde visie op dienstverlening. Het programma is dynamisch. Wanneer het nodig is actualiseren we het programma op basis van ontwikkelingen en nieuwe inzichten (bijvoorbeeld op basis van inwonerservaringen). In dit uitvoeringsprogramma werken we vanuit 5 ontwikkelsporen. Te weten:

- 1 Flexibele dienstverlening (plaats-, tijd-, en kanaalafhankelijk)
- 2 Klaar voor morgen (digitale dienstverlening klaar voor de toekomst)
- 3 Inclusieve dienstverlening
- 4 Samen met de samenleving stapsgewijs verbeteren
- 5 Professionele en lerende cultuur

De ontwikkelsporen komen voort uit het visievormingstraject 2021-2022. In dit traject is samen met de samenleving gekeken naar de behoefte van inwoners en ondernemers in de interactie met de gemeente. Deze behoefte is, in combinatie met (wettelijke) ontwikkelingen vertaald naar de dienstverleningsvisie 'betrouwbaar en dichtbij'. De visie is ambitieus en vraagt om een overwogen plan voor de realisatie van deze ambitie. Het uitvoeringsprogramma biedt inzicht in de ontwikkelingen die plaatsvinden op het gebied van dienstverlening en geeft handvatten voor sturing en samenwerking.

Fasering acties, projecten en processen

Het uitvoeringsprogramma benoemt per ontwikkelspoor verschillende thema's waar we mee aan de slag gaan. De ontwikkelingen zijn vertaald naar concrete acties weggezet in de tijd. We werken met 'fases' om te laten zien wat we achtereenvolgend verwachten te realiseren per jaar. De inhoud van de fases hebben we met de kennis van nu bepaald. We realiseren ons dat het een omvangrijk programma is. Waarbij de ambitie om door te ontwikkelen groot is, maar we tegelijkertijd te maken hebben met afhankelijkheden zoals de capaciteit bij ICT bedrijven, (DVO) ontwikkelingen en werkzaamheden bij de gemeente Enschede, de snelheid van Dimpact-producten en mogelijke nieuwe wet- en regelgeving. Deze afhankelijkheden maken dat we dit uitvoeringsplan dynamisch inrichten en met enige regelmaat kijken naar de planning en haalbaarheid van de genoemde ontwikkelingen.

Fasering	Toelichting
Fase 1: 2023	Actie/project wordt naar planning afgerond in 2023
Fase 2: 2023-2024	Actie/project is in 2023 of 2024 in uitvoering en is in 2024 of later afgerond
Fase 3: 2025 en verder	Actie/project wordt voorbereid of start in 2025
Doorlopend	Acties/projecten die doorlopend plaatsvinden (o.b.v. monitoring en evaluatie)

De prioritering van de in het programma opgenomen activiteiten heeft plaatsgevonden op basis van de in 2021-2022 aangegeven knelpunten door inwoners, ondernemers, verenigingen en gemeenteraad, de inwonerspeiling 2022 (N= 721) en op basis van gesprekken met professionals, gebruikers van het Lossers Hoes, management en college over de noodzakelijke en gewenste acties.

Uitvoering

De programmaorganisatie voert het programma uit. De programmamanager dienstverlening coördineert en bewaakt het programma en stuurt bij waar nodig. De programmamanager stemt met de communicatieadviseur af op welke momenten communicatie plaatsvindt en rapporteert over de voortgang aan de opdrachtgever (adjunct-directeur).

De programmaorganisatie ziet er als volgt uit:

Opdrachtgever: adjunct directeur (Aant de Jong).

Opdrachtnemer: de programmamanager (Sjardé Castilla).

Kerngroep

- De programmamanager is 'productowner' en verantwoordelijk voor de inhoud en aansturing van het programma. Ook draagt zij zorg voor de beschikbaarheid van menskracht en middelen.
- Scrummaster is de begeleider van de scrumteam overleggen. Dit doet hij aan de hand van de agile scrummethodiek. De scrummaster is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het proces, maar niet voor de inhoud. Hij adviseert bij het bepalen van doelen en vervolgacties. Hij bewaakt samen met de programmamanager de voortgang van het uitvoeringsprogramma en stuurt bij waar nodig.
- Losserse regisseur dienstverlening als programmamedewerker is verantwoordelijk voor het oppakken van inhoudelijke en operationele vraagstukken op het gebied van dienstverlening. Hij/zij sluit aan bij Enschedese overleggen op het gebied van dienstverlening die ook voor de gemeente Losser relevant kunnen zijn. Hij/zij is op operationeel niveau de spin in het web tussen de verschillende projecten en is daarmee sparringpartner voor zowel Enschedese als Losserse collega's. Tevens heeft hij/zij de opdracht om de overdracht naar de lijnorganisatie vorm te geven. Hij/zij is dan ook sparringpartner voor de regisseur dienstverlening van Enschede.

- Enschedese regisseur dienstverlening.. Heeft een gelijke rol als de Losserse regisseur dienstverlening, vanuit het perspectief van de Enschedese organisatie.
- Losserse regiefunctionaris Losser Enschede. Is gedelegeerd opdrachtgever voor de reguliere dienstverlening in het kader van de DVO samenwerking Enschede-Losser. En draagt zorg voor een goede relatie met de Enschedese regiefunctionaris en de leidinggevendenden in Enschede voor de opgedragen taken vanuit de DVO. Signaleert en adresseert eventuele kansen en knelpunten in het 'samenspel' tussen DVO-taken en projecten en activiteiten die voortkomen uit het uitvoeringsprogramma Dienstverlening.
- Programmaondersteuner. Biedt administratieve ondersteuning aan de kerngroep en het scrumteam. Inhoudende onder andere het inplannen van afspraken, het opstellen van actielijsten en het inventariseren van de voortgang op de verschillende acties en projecten.

Scrumteam

Losserse en Enschedese actiehouders en projectleiders maken onderdeel uit van het scrumteam en sluiten afhankelijk van het stadium van de actie/het project aan bij de scrumsessie. Projectleiders zijn resultaatverantwoordelijk voor het project waar zij projectleider van zijn. De projectleider stelt een plan van aanpak op voor het project. Hij/zij is verantwoordelijk voor (het rapporteren over) de voortgang. Ook houdt hij/zij voor het eigen project een financieel overzicht bij en rapporteert zij tijdig over over- of onderbenutting van het budget.

Middelen

2023:	€ 100.000 werkbudget incidenteel
2024:	€ 80.000 werkbudget incidenteel
2025:	€ 50.000 werkbudget incidenteel
2026:	€ 50.000 werkbudget incidenteel
2023 – 2026:	€ 350.000 investeringsbudget

In het programma staat aangeven of het project vanuit het investeringsbudget, werkbudget of de DVO wordt gefinancierd (of dat het vanuit de reguliere taak kan plaatvinden). De programmamanager is budgethouder voor het werkbudget en investeringskrediet Uitvoeringsprogramma Dienstverlening.

Capaciteit

Naast de middelen die in het uitvoeringsprogramma per project en actie zijn opgenomen benoemen we, waar mogelijk ook een schatting van het aantal uren dat gepaard gaat met de realisatie van de projecten en activiteiten. Het is aan de betrokken projectleider voor zijn/haar project een projectplan op te stellen en hier een gespecificeerde opgave van middelen en capaciteit op te nemen. Mocht de projectleider niet uitkomen met de middelen/capaciteit dan vindt, in afstemming met de programmamanager, herprioritering of temporisering plaats. Ook kunnen de programmamanager en projectleider de keuze maken extra financiële middelen/capaciteit ter beschikking te stellen.

Rapportage en voortgang

De programmaorganisatie draagt zorg voor evaluatie in het eerste kwartaal na afronding van iedere fase. Zij brengen de voortgang in beeld en de mate waarin doelen zijn bereikt. Om dit zoveel mogelijk op basis van data te kunnen doen werkt het team 'datagedreven werken' aan een hiervoor passende methode. Het kernteam van de programmaorganisatie rapporteert jaarlijks via de reguliere P&C cyclus over de voortgang van het programma. In het vierde kwartaal 2024 volgt een volledige programmaevaluatie, waarbij wordt bekeken of het programma kan worden afgeschaald, gecontinueerd of opgeschaald.

Communicatie

In het eerste kwartaal 2023 maakt het team communicatie in samenwerking met de programmamanager een communicatie-actieplan. Het plan richt zich zowel op de intern als externe communicatie. De communicatie heeft als doel inwoners te betrekken bij de deelacties en hen te informeren over de voortgang en het effect van het programma.

Leeswijzer

Op de komende pagina's volgt **per ontwikkelspoor**:

1. Een korte toelichting op de **ambitie**. Dit betreft een samenvatting van onze visie op dienstverlening.
2. De voornaamste **ontwikkelkansen** die we kennen in dit ontwikkelspoor.
3. Een **toelichting op afkortingen en begrippen** die in het ontwikkelspoor genoemd staan.
4. Het **overzicht van projecten en activiteiten** die voortkomen uit dit ontwikkelspoor.



Ontwikkelspoor 1: Plaats-, tijd-, en kanaalafhankelijke dienstverlening

Ambitie

Als gemeente Losser willen we daar zijn waar en wanneer we nodig zijn. We sluiten zoveel mogelijk aan bij inwoners, ondernemers en verenigingen. Inwoners, ondernemers en verenigingen kiezen zelf het (digitale) kanaal waarmee zij contact willen opnemen. Wij zorgen ervoor dat deze kanalen gemakkelijk toegankelijk en bereikbaar zijn en dat ze zo op elkaar aansluiten dat iedere vraag, klacht of melding tijdig een antwoord krijgt. Een nadere uitwerking van ons ambitieplateau is uitgewerkt in bijlage I.

Ontwikkelkansen

Het werken in lijn met deze ambitie vraagt op een aantal aspecten om een doorontwikkeling van onze organisatie ten opzichte van de huidige werkwijze. Een aantal knelpunten hebben we op te lossen en een aantal kansen te benutten. De ontwikkelingen waar we op inzetten hebben betrekking op de thema's: 'verbinding en bereikbaarheid' en 'kanaal- en procesoptimalisatie'. Hieronder lichten we een aantal knelpunten en kansen toe. Waarmee we aangeven waarom het wenselijk is dat de organisatie investeert in deze onderwerpen. In de tabel op pagina 8 staat weergegeven welke projecten en activiteiten nodig zijn om de dienstverlening op deze thema's te verbeteren.

- **Verbinding en bereikbaarheid.** Kansen zijn er in de doorgeleiding van inwoners- en ondernemersvragen. Er is op dit moment niet een optimale (collegiale) verbinding tussen de eerste- en tweedelijnd en er zijn bereikbaarheidsproblemen op sommige onderdelen van de tweedelijnd (met uitzondering van van beldienst WIJZ).

Eerste lijn betreft: Klant Contact Centrum, bestuurssecretariaat, balie en ontvangst.

Tweede lijn betreft: vakinhoudelijke teams en Ontwikkeling en Strategie.



De samenwerking tussen deze twee lijnen is niet optimaal waardoor ook inwoners- en ondernemersvragen niet altijd adequaat (kunnen) worden doorgeleid. We zetten daarom in op:

- **Versterken verbinden 1e en 2e lijn**
 - **Verbeteren van de telefonische bereikbaarheid**
 - **Het optimaliseren van de dienstverleningstijden**
 - **Het vergroten van de zichtbaarheid van de gemeente Losser**
- **Kanaal- en procesoptimalisatie.** Kanalen kunnen slimmer worden ingezet en processen slimmer worden ingericht. Veel processen zijn een aantal jaar niet onderzocht op efficiëntie en noodzaak. Handelingen in het proces die destijds nodig waren, zijn dat nu niet meer vanwege innovatie of zijn niet meer passend in de huidige tijdsgeschiedenis. Uitdaging is om minder of andere handelingen te bewerkstelligen, met inhoudelijk hetzelfde resultaat als gevolg, maar met een grotere mate van inwonerstevredenheid. Kanaalsturing heeft te maken met het verleiden van inwoners om een kanaal te gebruiken, bijvoorbeeld omdat op dat moment, via dat kanaal, een adequate afhandeling het beste geborgd is. Op dit moment hebben we hier onze communicatie en informatievoorziening nog niet voldoende op ingericht. We zetten daarom in op:
 - **Optimaliseren processen:**
 - **Kanaalanalyse- en kanaaloptimalisatie**

Toelichting op afkortingen en begrippen

- **Eerstelijns- en tweedelijnsdienstverlening:** onder eerstelijnsdienstverlening verstaan we hier de dienstverlening die door het Klant Contact Centrum, balie en frontoffice wordt verricht (niet zijnde de beldienst van WIJZ). Met tweedelijns dienstverlening bedoelen we de dienstverlening die door de vakinhoudelijke teams plaatsvindt (in Losser is dat: zorg, beheer fysieke ruimte, werk & inkomen, bedrijfsbureau en plannen vergunnen handhaven).
- **JCC:** een applicatie, geleverd door JCC Software, die Publiekszaken gebruikt voor het maken van afspraken en klantgeleiding. Ook dient de app als kassasysteem voor Burgerzaken.
- **KCC:** Klant Contact Centrum. Betreft eerstelijns telefonie. Dit voeren medewerkers van de gemeente Enschede voor onze gemeente uit.
- **KISS:** Klantinteractie Servicesysteem. Een applicatie om Klantcontactmedewerkers optimaal te ondersteunen in hun werk: het informeren en helpen van inwoners en ondernemers die contact opnemen met de gemeente.
- **Omnichannel dienstverlening:** bij omnichannel dienstverlening staat een aanpak centraal waarin de verschillende dienstverleningskanalen naadloos op elkaar aansluiten en met elkaar samenwerken. Daarvoor wordt de interactie over alle kanalen – zoals de website, e-mail, app, chat, telefonie en balie – in één systeem georganiseerd. Dit geeft alle medewerkers (dus niet alleen de klantcontactcentrummedewerkers) een compleet beeld van de klantinteractie, waardoor vragen effectief en efficiënt kunnen worden beantwoord.
- **Servicenormen:** Servicenormen zijn beloften over de dienstverlening van de gemeente. Hierdoor weten inwoners en ondernemers wat ze kunnen verwachten.
- **Zaakgericht werken en Corsa:** Corsa is het systeem dat de gemeente Losser gebruikt om zaakgericht werken mogelijk te maken. Zaakgericht werken is een uniforme manier van werken om alle relevante informatie rondom een zaak digitaal bij elkaar te houden.

**IEDERE VRAAG EN MELDING KRIJGT
EEN ANTWOORD, ONGEACHT DE MANIER
WAAROP JE CONTACT OPNEEMT**



Projecten en activiteiten Ontwikkelspoor 1

Thema	2023	2024	2025 e.v.	Doorlopend
Verbinding en bereikbaarheid				
1. Versterken (collegiale) verbinding en samenwerking tussen de eerste- en tweedelijnsdienstverlening (Activiteiten)	<ul style="list-style-type: none"> a. Organiseren kennismaking en wederzijds begrip eerste- en tweedelijns teams b. Ontwikkelen Lossers inwerkprogramma KCC, Frontoffice én balie c. Ontwikkelen nieuwe versie trefwoordenlijst = beleggen verantwoordelijkheden t.a.v. actualisatie 	d. Peilmoment: ervaringsonderzoek onder eerste- en tweedelijns collega's		Instellen operationele werkoverleggen tussen eerste- en tweedelijns
			e. Impactanalyse Klantinteractie Servicesysteem (KISS) op Losser als tweedelijns & bepalen plan van aanpak KISS	<ul style="list-style-type: none"> f. Opzetten lightversie KISS g. Onderzoek/analyse gebruik KISS bij WIJZ
2. Verbeteren bereikbaarheid (Activiteiten en project)	a. Telefonische bereikbaarheid van zorg, W&I, BFR en PVH op elkaar aan laten sluiten			
	<ul style="list-style-type: none"> b. Opstellen en implementeren gemeentebrede servicenormen m.b.t. bereikbaarheid (voicemail, afwezigheidsassistent, agenda's, onderlinge vervangbaarheid) en reactietermijnen. c. Monitoren bereikbaarheid Q4 	e. Monitoren servicenormen Q1 en Q2		
	d. Onderzoek mogelijkheden en advies t.a.v. tweedelijns telefonie PVH BFR			

Thema	2023	2024	2025 e.v.	Doorlopend
3. Optimaliseren dienstverleningstijden (Activiteit)	<p>a. Instellen (donderdag)avond-openstelling publieksbalie</p> <p>b. Evaluatie avondopenstelling in Q4 2023</p>	<p>c. Inrichten pilot (digitale) avond-dienstverlening en plaatsonafhankelijke dienstverlening teams BFR, PVH en WIJZ</p>		
4. Vergroten zichtbaarheid gemeente Losser (Onderzoek)	<p>a. Organisatieadvies ten aanzien van realiseren van (digitale) gesprekslocaties dorpskernen Losser</p>			Stimuleren werken en afspraken buiten kantoor
Procesoptimalisatie en kanaalsturing				
5. Vereenvoudigen van processen (samen met inwoners) (Project)	<p>a. Analyse én optimalisatie van ten minste 2 à 3 processen i.s.m. inwoners, te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> * meldingen openbare ruimte Servicebedrijf * proces evenementen vergunningen * proces team duurzaamheid <p>b. Opdrachtverstrekking begeleiding experts inwonersreizen + management-info op de cases van Corsa.</p>	<p>c. Analyse en procesoptimalisatie van 3 nader te duiden processen die bij KCC binnen komen</p>	<p>d. Analyse en procesoptimalisatie van nader te duiden processen</p>	
6. Kanaalanalyse en optimalisatie (Activiteiten en onderzoek)	<p>a. Belang zaakgericht werken (Corsa) herintroduceren en onder de aandacht brengen.</p> <p>b. Inrichten triage per team in Corsa</p> <p>c. Steekproeven uitvoeren</p>	<p>d. Verrichten onderzoek omvang kanalen (incl. social media) en samenspel (kansen standaardisatie/automatisering)</p>	<p>e. Uitvoeren 'volwassenheidsscan' en ambitieniveau omnichannel dienstverlening</p>	Volgen van (experimenten) p het gebied van omnichanneling

Ontwikkelspoor 2: Klaar voor morgen (verbeteren digitale dienstverlening)

Ambitie

We willen efficiënte digitale dienstverlening bieden die voldoet aan de gestelde eisen in wet- en regelgeving en aansluit bij de werkwijze van inwoners en ondernemers. De komende jaren staat in dit ontwikkelspoor centraal: het verbeteren en ombouwen van de website, het ontwikkelen van mijnlosser.nl, het implementeren van de Wet open overheid en het implementeren van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer. Onze website veranderen we van een publicatiegericht kanaal naar een dienstverleningskanaal. We willen op deze manier 24/7 per dag verantwoord digitaal bereikbaar zijn voor onze inwoners, ondernemers en verenigingen. Een nadere uitwerking van ons ambitieplateau is uitgewerkt in bijlage I.

Ontwikkelkansen

De kansen in ontwikkelspoor 2 gaan over de onderwerpen 'transformatie website' en 'transparante en openbare informatie'.

- **Transformatie website naar dienstverleningskanaal.** Inwoners noemden het gebruiksgemak van de website en de bijbehorende applicaties als één van de belangrijkste knelpunten in de gemeentelijke dienstverlening. Informatie was niet goed te vinden of te begrijpen. Als antwoord daarop vond in 2022 een eerste verbeteringslag van de website plaats. De komende jaren ontwikkelen we de website verder door. We betrekken inwoners hierbij om ervoor te zorgen dat het ook echt aansluit bij de gedachte en werkwijze van inwoners en ondernemers. Als aanvulling hierop bieden we via de website en beschikbare applicaties meer online mogelijkheden aan zoals e-formulieren. Om te werken aan moderne 24/7 digitale dienstverlening zetten we in op:

- **Harmonisatie techniek Enschede-Losser**
- **Vergroten van het digitale aanbod**
- **Vergroten van de gebruiksvriendelijkheid van de website**
- **Het inrichten van samenwerkingsplatform voor inwoners en gemeentemedewerkers**

- **Transparante en openbare informatie.** Toekomstige wet- en regelgeving zoals de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer en de Wet open overheid zijn vooral gericht op het openbaar en toegankelijk maken van overheidsinformatie en dienstverleningsprocessen. Om te kunnen voldoen aan de eisen die gesteld zijn vanuit deze wet- en regelgeving is actie op deze terreinen vereist. We zetten daarom in op:

- **Het op orde brengen van het verwerkingsregister**
- **Het ontsluiten van overheidsinformatie in lijn met de Wet open overheid**



Toelichting op afkortingen en begrippen

- **Dimpact:** Dimpact is een coöperatie waarin meer dan 40 gemeenten samenwerken op het gebied van het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening. Dimpact ontwikkeld samen met gemeenten (innovatieve) producten die de dienstverlening beter laten aansluiten op de behoeften van inwoners en ondernemers.
- **E-formulieren/Open formulieren:** een e-formulier is een (vaak 'intelligent') digitaal formulier, dat ingezet kan worden bij onder andere aanvraagprocessen. Open Formulieren is het product (betreft een product van Dimpact) dat ingekocht kan worden om dit technisch in te regelen.
- **Klant in focus:** een module dat gekoppeld kan worden aan dienstverleningsproducten. Hiermee is het mogelijk de 'klanttevredenheid' te meten. Denk bijvoorbeeld aan de 'smileys' onderaan e-mails en de pop-ups bij websites.
- **Mijnlosser:** de noemer mijnlosser geven we aan de ambitie om te komen tot een gemoderniseerd, integraal digitaal kanaal waarin inwoners en gemeentemedewerkers samen kunnen werken. Hier kunnen inwoners diensten en producten aanvragen, vragen stellen en de status van hun aanvraag volgen.
- **Open Online:** Open Online is een platform van Dimpact waarop de gemeentelijke websites worden ingericht. Dit product is ontwikkeld door gemeenten die aangesloten zijn bij Dimpact.
- **Roxit:** Roxit is de leverancier van het huidige platform (de huidige techniek) waarop de website van de gemeente Losser is ingericht.
- **Wmebv:** Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer. Deze wet treedt naar verwachting in op 1 januari 2024. Het is een wet die gemeenten verplicht bepaalde dienstverleningszaken digitaal in te regelen. Inwoners krijgen met de inwerkingstreding het recht om officiële berichten, zoals aanvragen voor vergunningen en bezwaarschriften, elektronisch bij de gemeente in te kunnen indienen. Ook heeft de gemeente met deze wet een zorgplicht. Wat betekent dat de gemeente voldoende ondersteuningsmogelijkheden moet bieden aan inwoners, die om welke reden dan ook, moeite hebben met het digitale (aanvraag)proces van dienstverlening.
- **Woo:** Wet open overheid. Deze wet vervangt de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). De Woo is bedoeld om de overheid nog transparanter te maken. Het verplicht de gemeente onder andere om meer documenten, nota's en informatie openbaar beschikbaar te maken.

Projecten en activiteiten Ontwikkelspoor 2

Thema	2023	2024	2025 e.v.	Doorlopend
Transformatie website naar dienstverleningskanaal				
7. Harmonisatie techniek Enschede en Losser (Activiteiten en project)	<ul style="list-style-type: none"> a. Inregelen lidmaatschap Dimpact. b. Inregelen interne governance Dimpact deelname 			Actieve deelname namens Losser in Dimpact community
	<ul style="list-style-type: none"> c. Plan van aanpak opstellen technische overstap Roxit naar Open Online informatieanalyse uitvoeren opstellen technische overstap Roxit naar Open Online d. Overstap Open Online 			Beheer Open Online in reguliere taken DVO
8. Vergroten digitaal aanbod (project)	<ul style="list-style-type: none"> a. Inventariseren en beoordelen producten/processen in het kader van de Wmebv eisen b. Bepalen ambitieniveau Wmebv en opstellen bijbehorend plan van aanpak 	<ul style="list-style-type: none"> c. Uitvoeren plan van aanpak Wmebv d. Beleggen zorgplicht 		
		<ul style="list-style-type: none"> e. Monitoren servicenormen Q1 en Q2 f. Afname product E-formulieren Dimpact g. Omzetten van bestaande pdf's naar e-formulieren (incl. uitbreiden contactformulier zorg) 		
		<ul style="list-style-type: none"> h. Inventariseren van analoge diensten die digitaal kunnen worden ingeregeld (Wmo, jeugd, subsidies). i. Plan ontwikkelen voor realisatie verdere digitalisering 		
		<ul style="list-style-type: none"> j. Onderzoek uitbreidingsmogelijkheden JCC voor de teams (anders dan publiekszaken). Starten bij W&I. k. Opstellen plan van aanpak 		

Thema	2023	2024	2025 e.v.	Doorlopend
Transformatie website naar dienstverleningskanaal				
9. Vergroten gebruiksvriendelijkheid website (Activiteiten)	<ul style="list-style-type: none"> a. Live-gang verbetering website b. Toegankelijkheidstoets c. Toevoegen klant in focus optie website 	<ul style="list-style-type: none"> e. Optimaliseren zoekfunctie en het 'seizoensgebonden' aanbod f. Realiseren 'persoonlijk-contact' als escape 	<ul style="list-style-type: none"> g. Herijken gebruiksvriendelijkheid digitaal aanbod 	
	<ul style="list-style-type: none"> d. Verbeteren website zwembad (met aandacht voor online reserveren en opwaarderen, e-formulier afzwemmen, FAQ) 			
10. Inrichten samenwerkingsplatform inwoners en gemeentemedewerkers (Project)	<ul style="list-style-type: none"> a. Ambitie bepalen ten aanzien van vorm, doel en omvang mijnlosser.nl 	<ul style="list-style-type: none"> b. Ontwikkelen plan van aanpak voor realisatie mijnlosser.nl 	<ul style="list-style-type: none"> c. Lanceren concept mijnlosser.nl voor beperkte groep (pilot) 	Aansluiten bij mijnenschede overleggen
Transparante en openbare informatie				
11. Op orde brengen verwerkingsregister (Activiteit)	<ul style="list-style-type: none"> a. Alle verwerkingen persoonsgegevens opnemen in verwerkingsregister 	<ul style="list-style-type: none"> b. Verwerkingsregister publiceren op website 		
12. Implementatie Wet Open Overheid (Project)	<ul style="list-style-type: none"> a. Bestuurlijke (basis) ambitie bespreken ten aanzien van Woo b. Programmaplan Woo opstellen en plan van aanpak gericht op Losser 	<ul style="list-style-type: none"> c. Relevante processen en documenten in kaart brengen d. Aansluiten op het landelijk platform e. Publiceren van eerste producten volgens Woo 	<ul style="list-style-type: none"> f. Uitbreiden van het productenaantal op landelijk g. Investeren in (bewustwording en proces-hygiëne) 	

Ontwikkelspoor 3: Inclusieve dienstverlening

Ambitie

Laagdrempelig en 'dorps': vriendelijk, duidelijk en proactief. Dat is de indruk die we bij onze inwoners en ondernemers willen achterlaten. Waarbij we streven naar het bieden van 'inclusieve dienstverlening': het redelijkerwijs toegankelijk zijn voor alle inwoners en ondernemers ongeacht de taal- en digitale vaardigheden. Een nadere uitwerking van ons ambitieplateau is te vinden in bijlage I.

Ontwikkelkansen

Op basis van de gevoerde gesprekken zien we een aantal kansen die rechtstreeks bijdragen aan de inclusiviteit van dienstverlening. Het gaat hier dan om algemene dienstverleningscommunicatie aan inwoners en om communicatie naar specifieke doelgroepen (inwoners die de taal niet machtig zijn, mensen met een beperking en mensen die digitaal onvoldoende vaardig zijn).

- **Communicatie in taal en beeld:** zowel inwoners als medewerkers zelf wijzen op de kansen die liggen op het gebied van eenvoudig taalgebruik en duidelijke communicatie. We zetten daarom in op:
 - **Verbeteren van schriftelijke communicatie**
 - **De zichtbaarheid en positionering van de gemeente en ondersteunende organisaties**
- **Dienstverlening voor specifieke doelgroepen:** laaggeletterden, mensen met beperkte digitale vaardigheden, anderstaligen en mensen met een fysieke beperking: op dit moment is er geen zicht op de mate waarin zij gemakkelijk van de Losserse dienstverlening gebruik kunnen maken. Geconstateerd is dat onderzoek nodig is. Wel gaf het team Werk en Inkomen aan dat zij in ieder geval de dienstverlening kunnen verbeteren door een aantal brieven op te stellen in verschillende talen. Hier starten we mee in 2023. We zetten in op:
 - **Interculturele communicatie**
 - **Inventariseren van verbeteracties om de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening te vergroten**



**OOK VOOR MENSEN MET EEN
FYSIEKE BEPERKING EN/OF MINDER
TAAL- EN DIGITALE VAARDIGHEDEN**

Toelichting op afkortingen en begrippen

- **Direct duidelijk:** direct duidelijk is een netwerk en werkwijze gericht op het verbeteren van de communicatie aan inwoners en ondernemers. Communicatie waarbij zo goed mogelijk rekening is gehouden met de lezer en de boodschap zo helder mogelijk wordt opgeschreven.
- **Informatiepunt Digitale Overheid (IDO):** een punt in de bibliotheek waarbij inwoners terecht kunnen als zij vragen hebben over onder andere toeslagen, belastingen, DigiD, AOW en gemeentelijke (digitale) dienstverlening.
- **Taalpunt:** Het Taalpunt Losser is een samenwerking van Fundament, de gemeente Losser, het ROC van Twente en de Stichting Lezen en Schrijven. Het taalpunt is opgericht om mensen met de Nederlandse taal te helpen. Dit doen zij onder andere door gezamenlijk formulier in te vullen, de post te lezen, werken met de computer en of door voor te lezen aan de (klein)kinderen.
- **Textmetrix:** dit is een applicatie die helpt bij het schrijven van teksten op B1 niveau. De applicatie kan worden toegevoegd aan Word.

Projecten en activiteiten Ontwikkelspoor 3

Thema	2023	2024	2025 e.v.	Doorlopend
Algemene communicatie				
13. Verbeteren schriftelijke communicatie aan inwoners (Project)	<ul style="list-style-type: none"> a. Opstellen plan van aanpak direct duidelijk b. Start pilot textmetrics c. Aanstellen schrijfcoaches d. Werven inwoners en collega's voor schrijfpanel e. Schrijftraining Direct Duidelijk f. Herschrijven van 20% van de huidige inwonersgerichte brieven door het schrijfpanel 	<ul style="list-style-type: none"> g. Continueren herschrijven inwonersgerichte brieven 		Actief deelnemen aan landelijk direct duidelijk platform
14. Zichtbaarheid en positionering gemeenten en ondersteunende organisaties (Onderzoek/actie)	<ul style="list-style-type: none"> a. Evalueren doelstellingen Lossers Hoes en mate van 'gastvrijheid' in samenwerking met de gebruikers van het Lossers Hoes 			Dienstverlening als vast thema bespreken in gebruikersoverleg
	<ul style="list-style-type: none"> b. Vergroten bekendheid en professionalisering Taalpunt en Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) in Lossers Hoes 			
Transparante en openbare informatie				
15. Verbeteren dienstverlening specifieke doelgroepen (Onderzoek)	<ul style="list-style-type: none"> a. Opdracht uitschrijven voor empirisch onderzoek en aanbevelingen verbeteren dienstverlening minder digi(taal) vaardigen en mensen met een beperking 	<ul style="list-style-type: none"> b. Verwerkingsregister publiceren op website 		
16. Interculturele communicatie (Actie)	<ul style="list-style-type: none"> a. College-bespreking (en advies) t.a.v. het opstellen van basisbrieven werk & inkomen voor nieuwkomers in het Nederlands én de taal uit het land van herkomst 	<ul style="list-style-type: none"> b. Afhankelijk van uitkomsten advies en resultaten werkwijze verbreden naar andere domeinen. 		

Ontwikkelspoor 4: Samen met de samenleving stapsgewijs verbeteren

Ambitie

De doorontwikkelingen (op het gebied van dienstverlening) willen we zoveel mogelijk samen met inwoners en ondernemers oppakken. We betrekken inwoners en ondernemers, leren van hun feedback en waarderen hun betrokkenheid. We staan ook open voor initiatieven uit de samenleving. Als gemeente zijn we bij deze initiatieven faciliterend. Dat betekent dat we het niet overnemen, maar heldere kaders meegeven en ondersteunen waar dat passend is. Een nadere uitwerking van ons ambitieplateau is uitgewerkt in bijlage I.

Ontwikkelkansen

Voor dit ontwikkelspoor richten we ons in dit uitvoeringsprogramma vooral op het actief betrekken van inwoners en ondernemers bij het (door)ontwikkelen van dienstverleningsproducten. De verbeteringen in het kader van samenwerken met en betrekken van inwoners in gemeentelijke projecten en het omgaan met initiatieven uit de samenleving, laten we hier buiten beschouwing. Voor dit thema ontwikkelen we een afzonderlijk programma Participatie. Om dubbelingen te voorkomen nemen we de projecten en acties die hieruit voortkomen niet op in dit programma. Om goede aansluiting te behouden vindt regelmatig afstemming plaats tussen de twee programma's onder de opgave 'wendbare organisatie'. De projecten en activiteiten in het uitvoeringsprogramma gaan over de thema's: ontvankelijke overheid en samen met inwoners verbeteren.

- **Ontvankelijke overheid.** Uit het in 2021 uitgevoerde traject om te komen tot een visie op dienstverlening kwam naar voren dat het ontvangen en leren van klachten nog weinig aandacht kreeg in de organisatie. Om die reden maakten we het in 2022 makkelijker om een klacht in te dienen. Ook hadden we meer contact met het klachtencommissariaat. Daarmee verbeterden we het proces rondom het ontvangen en afhandelen van klachten. Er liggen nog wel kansen als het gaat om het actief opvragen van signalen en het leren van deze signalen (in het collectief). We zetten daarom in op:

- **Verwerven en leren van feedback**
- **Inwonerspeilingen**

- **Samen met inwoners verbeteren.** In onze visie staat centraal dat we onze dienstverlening willen verbeteren. Dit doen we om beter aan te sluiten op de behoefte en werkwijze van inwoners en ondernemers. Om te weten of en hoe we dit kunnen doen is het belangrijk inwoners bij de doorontwikkeling van de dienstverlening te betrekken. Daarom zetten we in op:

- **Inwonersbetrokkenheid bij doorontwikkeling dienstverlening**

Toelichting op afkortingen en begrippen

- **Burgerpeiling WSJG:** Burgerpeiling Waar staat je gemeente. Deze peiling geeft onder andere inzicht in de behoeften van inwoners in de samenwerkingsrelatie met de gemeente en de mate van tevredenheid over hun leefomgeving.
- **Inwonersreis:** een inwonersreis brengt het gehele proces in beeld van eerste contact tot afhandeling van de (aan)vraag. Het laat zien welke stappen de inwoner moet nemen en voor welke keuzes en knelpunten zij wordt gesteld. Inwonersreizen hebben als doel te achterhalen welke schakels in het proces kunnen worden verbeterd om de dienstverlening gemakkelijk en/of efficiënter te maken.
- **Klant in focus:** dit betreft een module die gekoppeld kan worden aan dienstverleningsproducten waarmee de 'klanttevredenheid' kan worden gemeten. Denk bijvoorbeeld aan de 'smileys' onderaan e-mails en de pop-ups bij websites.
- **Service Blueprint methode:** dit betreft een methode die kan worden gebruikt om de ideale inwonersreis in beeld te brengen.



Projecten en activiteiten Ontwikkelspoor 4

Thema	2023	2024	2025 e.v.	Doorlopend
Ontvankelijke overheid				
17. Leren van feedback en data (Activiteiten)	a. Evalueren huidig gebruik en opbrengsten applicatie Klant in focus	e. Opdrachtverstrekking voor uitbreiding of alternatief Klant in Focus		
	b. Afronding en publicatie resultaten burgerpeiling 2022 (WSJG) c. Verdieping deelresultaten	f. Uitvoeren 2e Burgerpeiling WSJG		
	d. Complimenten- en ideeënformulier introduceren			
		g. Werken aan een datadashboard dienstverlening. KPI's ontwikkelen per project.		
Samen met inwoners verbeteren				
18. Inwonersbetrokkenheid bij doorontwikkeling dienstverlening (Activiteiten)	a. Opzetten inwonerspanel ten behoeve van doorontwikkeling dienstverlening b. Opzetten schrijfpanel ten behoeve van direct duidelijk			c. Inwoners betrekken bij onder andere projecten en vraagstukken als: – ontwikkeling mijn Losser.nl evaluatie gebruik Lossers Hoes ontwikkeling e-formulieren inwonersreizen bekendheid IDO en Taalpunt

Ontwikkelspoor 5: Professionele en lerende cultuur

Ambitie

In onze kwaliteit van dienstverlening staat centraal dat we werken vanuit de bedoeling. Wat betekent dat we aansluiten bij de vragen en behoeften van inwoners en ondernemers. We gaan open in gesprek. We luisteren, stellen vragen én vertrekken in de basis vanuit een 'ja, dit kan wel' houding. Dat betekent dat we denken in mogelijkheden, waarbij we rekening houden met onze rol en het algemeen belang. Ook zijn we professioneel in onze dienstverlening en werken we slim samen om optimale dienstverlening te bieden. Afspraken komen we na en inwoners en ondernemers weten wat ze van ons kunnen verwachten. We zijn zo georganiseerd dat we vragen van een integraal afgewogen antwoord kunnen voorzien en geven uitleg over het proces, de voortgang en de uitkomst. We durven maatwerk toe te passen en zijn in staat de keuzes die we daarin hebben gemaakt toe te lichten. Een nadere uitwerking van ons ambitieplateau is uitgewerkt in bijlage I.

Ontwikkelkansen

Ontwikkelkansen zien we in dit ontwikkelspoor op het gebied van 'professionele ontwikkeling', 'samenwerking Losser-Enschede', 'samenwerking maatschappelijk partners en opdrachtnemers'.

- **Professionele cultuur.** We kunnen onze dienstverlening op de sporen 1 tot en met 4 nog zo goed ingeregeld hebben, onze echte kwaliteit van dienstverlening valt of staat met de houding en het gedrag van ons als medewerkers van de gemeente Losser. We hebben een professionele cultuur nodig om ons op het gebied van dienstverlening continu te ontwikkelen. Denk onder andere aan het nakomen van afspraken, het open en duidelijk communiceren, elkaar durven aanspreken, ontvankelijk zijn voor de suggesties van inwoners, het denken in mogelijkheden, het continu leren en durven maatwerk toe te passen. Het verder ontwikkelen van een professionele cultuur onder zowel medewerkers als leidinggevenden komt centraal te staan in de opgave wendbare organisatie. Dit uitvoeringsprogramma gaat hier dan ook niet verder op in en wordt in afstemming met de opgaveregisseur wendbare organisatie en de adviseur participatie vormgegeven.

- **Samenwerking Losser-Enschede.** Met het vaststellen van dit uitvoeringsprogramma zetten we in op het verder optimaliseren van de samenwerking Losser-Enschede. De gemeente Losser neemt met dit programma een actievere rol in op het sturen van projecten en resultaten. Het is daarin belangrijk dat zij duidelijke (vervolg)opdrachten verstrekt en op een zodanige manier betrokken is dat zij op inhoud mede de koers bepaalt. Voor collega's van Enschede betekent het dat de komende jaren een groter beroep wordt gedaan op het actief en continu harmoniseren van de werkwijzen voor Enschede en Losser. Voor beiden betekent het een grotere investering in de samenwerking. Vanuit het uitvoeringsprogramma faciliteren we bovenstaande in de vorm van:

- **Een scrumteam Losser-Enschede (zie definitie op pagina 4)**
- **Het initiëren van kennis- en inspiratiesessies op het gebied van dienstverlening.**
- **Het (tijdelijk) aanstellen van een Losserse regisseur dienstverlening.**



Opdrachtgeverschap maatschappelijk partners

De gemeentelijke dienstverlening houdt niet op bij de medewerkers van het gemeentehuis. Om die reden starten we, nu we onze eigen visie en uitvoeringsprogramma hebben, met gesprekken met onze samenwerkingspartijen. De eerste gesprekken met de gebruikers van het Lossers Hoes hebben hierover plaatsgevonden. Verkennende gesprekken met andere samenwerkingspartijen,

zoals GBTwente, Twentemilieu en Omgevingsdienst Twente houden we in 2023 en 2024. De contacten met de samenwerkingspartijen zijn erop gericht om de algemene dienstverlening aan inwoners van de gemeente Losser beter aan te laten sluiten op de behoeften en werkwijze van inwoners en ondernemers.

Projecten en activiteiten Ontwikkelspoor 5

Thema	2023	2024	2025 e.v.	Doorlopend
Samenwerking en opdrachtgeverschap Losser-Enschede				
19. Opzetten scrumteam Losser-Enschede (Activiteit)	a. Vaststellen uitvoeringsprogramma management Losser en Enschede en bestuur Losser b. Inrichten scrumteamoverleggen (1x per maand)	c. Breed evalueren samenwerking en resultaten scrumteam		
20. Initiëren platform kennis- en inspiratiesessies (Activiteit)	a. Gezamenlijk organiseren van (digitale) kennisinspiratiesessies gericht op de gemeente Losser en Enschede	b. Kennis en ervaring delen en halen gericht op andere gemeenten en organisaties		Actief deelnemen in netwerksessies buiten de gemeente Losser en Enschede
Opdrachtgeverschap maatschappelijk partners				
21. Versterken dienstverlening samenwerkingspartners (Activiteit)	a. Verkennen knelpunten- en kansen in dienstverlening samenwerkingspartners. - Gebruikers Lossers Hoes - GBTwente - Twentemilieu	b. Vervolg gesprekken en uitbreiding met andere samenwerkingspartners, waaronder ODTwente		

BIJLAGE I Ambitieplateaus

Wat we met dit Uitvoeringsprogramma Dienstverlening willen bereiken laten we zien aan de hand van ambitieplateaus. Waarbij ambitieplateau 1 het minimale resultaat is dat we willen behalen en ambitieniveau 3 de, vanuit het oogpunt van nu, meest ideale ambitie is. Het eerste ambitieplateau richt zich naast het bereiken van de korte termijn verbeteringen vooral op het neerzetten van een organisatie die in staat is continu te ontwikkelen. Het gaat om het verbeteren van de interne processen en het professionaliseren van mens en cultuur. Ambitieplateau 2 richt zich op het daadwerkelijk uitvoeren en realiseren van concrete resultaten in de praktijk, waarbij de dienstverlening aan

inwoners, ondernemers en verenigingen verbeterd. Bij ambitieplateau 3 staat de borging van (de werkzaamheden van) de programma-organisatie naar de lijnorganisatie centraal. Bij de inleiding merkten we al op dat dit uitvoeringsprogramma dynamisch is. Onze ambities en doelstellingen zijn dit ook. Met enige regelmaat peilt de programma-organisatie in overleg met de bestuurders of de ambities nog passen bij de behoefte en of ze reëel zijn met het oog op (externe) factoren. Dit gebeurt intern bij de betrokken professionals maar ook bij de samenleving. Ten tijde van het vaststellen van dit uitvoeringsprogramma (2023) zijn de ambitieplateaus als volgt geformuleerd:

PLATEAU 1 Opzet	Spoor 1	Spoor 2	Spoor 3	Spoor 4	Spoor 5
Overstijgend	Plaats-tijd-kanaalafhankelijk	Digitale dienstverlening	Inclusieve dienstverlening	Samen met de samenleving ontwikkelen	Professionele en lerende cultuur
<ul style="list-style-type: none"> • Er is een programmamanager aangesteld • Er is een programmaorganisatie opgericht • Er is een medewerker dienstverlening aangesteld • Er zijn projectleiders aangesteld voor de projecten die binnen 6 maanden plaatsvinden • Er zijn middelen beschikbaar gesteld voor de uitvoering van het programma 	<ul style="list-style-type: none"> • Medewerkers van het eerstelijnscontact ervaren snelle verbinding en collegiaal contact met de medewerkers van de teams in de gemeente Losser • De teams PVH en BFR hebben een centrale tweedelijns telefonie ingericht • Er zijn gemeentebreed servicenormen opgesteld t.a.v. interne en externe bereikbaarheid. • Er zijn gemeente breed servicenormen opgesteld t.a.v. reactietermijn(en). • Er is een behoefte onderzoek ingericht naar de zichtbaarheid van de gemeente (bij kerndorpen) 	<ul style="list-style-type: none"> • De website heeft een nieuwe look en feel en 80% van de gegeven feedback is positief • De gemeente Losser is actief lid van Dimpact • De rollen en verantwoordelijkheden m.b.t. het lidmaatschap Dimpact zijn belegd • Er is een plan van aanpak voor de transitie naar Open Online en e-formulieren • De avondopenstelling voor publiekszaken is gerealiseerd en er heeft evaluatie plaatsgevonden • Alle verwerkingen van persoonsgegevens zijn geïnventariseerd in een verwerkingsregister en staan gepubliceerd op de website 	<ul style="list-style-type: none"> • Medewerkers zijn bekend met de ondersteuningsmogelijkheden die er zijn voor inwoners die vanwege een beperking in (digi) taal of andere vaardigheden problemen ervaren in het afnemen van dienstverlening • Per team is één schrijfcoach aangesteld • 20% van de brieven is herschreven in lijn met Direct Duidelijk • Met gebruikers van het Lossers Hoes heeft een evaluatie over het Lossers Hoes plaatsgevonden en zijn waar nodig verbeteracties geformuleerd 	<ul style="list-style-type: none"> • 5 medewerkers zijn opgeleid om processen te verbeteren aan de hand van een inwonersreis (SBP) • Ten minste één proces is aan de hand van een inwonersreis (SBP) geanalyseerd en verbeterd. Dit proces heeft nadrukkelijk impact op de tevredenheid van inwoners m.b.t. de dienstverlening • Er heeft tenminste 1 inwonerspeiling 'waar staat je gemeente' plaatsgevonden 	<ul style="list-style-type: none"> • Leidinggevendenden hebben met elkaar gesproken over de impact van het uitvoeringsprogramma dienstverlening op hun leidinggevende rol • Tenminste 2 medewerkers van ieder team heeft de opleiding duidelijk communiceren gevolgd • Er is een plan opgesteld ten aanzien van het gericht opvragen, ontvangen en leren van feedback • Er zijn afspraken gemaakt met onze samenwerkingspartners over bereikbaarheid, afhandelingstermijnen en manieren van communicatie • Collega's van de gemeente Enschede maken onderdeel uit van scrum overlegstructuur van de programma-organisatie dienstverlening

BIJLAGE I Ambitieplateaus

PLATEAU 2 Projectmatige uitvoering	Spoor 1	Spoor 2	Spoor 3	Spoor 4	Spoor 5
<i>Overstijgend</i>	<i>Plaats-tijd-kanaalafhankelijk</i>	<i>Digitale dienstverlening</i>	<i>Inclusieve dienstverlening</i>	<i>Samen met de samenleving ontwikkelen</i>	<i>Professionele en lerende cultuur</i>
<ul style="list-style-type: none"> • De programma-organisatie is in staat zelforganiserend te werken aan acties • Voor elk project zijn er beoogde projectleiders benoemd. • Er zijn middelen beschikbaar voor de uitvoering van nieuwe projecten • De programma-organisatie informeert regelmatig collega's over ontwikkelingen en haalt regelmatig nieuwe knelpunten en kansen op binnen en buiten de organisatie. 	<ul style="list-style-type: none"> • 90% van de contacten die binnenkomen bij KCC wordt door inwoners als positief ervaren • Uit steekproeven blijkt dat in 80% van de gevallen aan de gestelde servicenormen wordt voldaan. • Inwoners ervaren een warme overdracht van hun vraag bij 'schuiven' van eigenaarschap in de organisatie. • We zijn aangehaakt bij de ontwikkeling van mijnenschede.nl en hebben een standpunt ingenomen t.a.v. de vorm en inhoud van een mijnlosser.nl 	<ul style="list-style-type: none"> • 50% van de pfd formulieren online is omgezet naar een e-formulier • De website voldoet aan alle toegankelijkheidseisen • De techniek van de website is over op Open Online • De Open Online website voldoet voor 100% aan de verplichte internetbeveiligingsstandaarden • Er is een plan aanpak voor het vergroten en verbeteren van de digitale dienstverlening. • 90% van de inwoners/ondernemers beoordeelt onze (digitale) dienstverlening met een voldoende • Openbare gegevens hebben we op een toegankelijke manier beschikbaar gesteld. • Het is voor inwoners en ondernemers gemakkelijk te achterhalen welke (soort) persoonsgegevens worden verwerkt 	<ul style="list-style-type: none"> • Het onderzoek naar de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening is afgerond. • Inwoners/ondernemers kunnen eenvoudig de gemeentelijke website (via ieder device) laten vertalen in een taal naar keuze. • In de publieke gebouwen ervaart de inwoner een warm welkom • Ondersteuningsmogelijkheden gericht op het ondersteunen van inwoners met een beperking in (digi)taal of andere vaardigheden zijn gemakkelijk vindbaar voor inwoners • 50% van de brieven is herschreven in lijn met Direct Duidelijk. 	<ul style="list-style-type: none"> • Feedback van inwoners vragen we actief of en zetten we om naar continue verbeteringen in onze dienstverlening • Ten minste drie processen zijn aan de hand van een inwonersreis (SBP) geanalyseerd en verbeterd • Er is een inwonerspanel gevormd dat kan worden geconsulteerd bij de verbetering van dienstverleningsprocessen 	<ul style="list-style-type: none"> • We gebruiken gegevens om pro-actief te voorspellen om eventuele druk in de dienstverlening af te vangen. • We maken onze resultaten van het uitvoeringsprogramma dienstverlening inzichtelijk via de producten van de P&C cyclus. • Alle medewerkers hebben de opleiding duidelijk communiceren gevolgd • Medewerkers zijn in staat door te vragen en mee te denken met de inwoner • De dienstverleningsambities van publieke organisaties die diensten uitvoeren voor de gemeente zijn in lijn met de dienstverleningsvisie van de gemeente Losser • Leidinggevendenden betrekken de uitgangspunten van de visie op dienstverlening in hun gesprekken met medewerkers • Medewerkers van de verschillende teams (incl. Enschede en Losser) hebben inzicht in elkaars kennis en kunde en zorgen gezamenlijk voor proactieve dienstverlening • Er is een platform georganiseerd waarop Enschedese (en Losserse) collega's kennis en ervaring kunnen delen op het gebied van dienstverlening

BIJLAGE I Ambitieplateau

Dit betreft het lange termijn ambitieplateau en komt het dichtsbij de visie op dienstverlening zoals we deze in 2022 hebben vastgesteld. Het is een ambitieplateau dat met de kennis van nu is opgesteld, echter, is het, gezien het feit dat de (digitale) wereld snel veranderd aanbevelenswaardig om in 2024 de ambities tegen het licht te houden en aan te scherpen waar nodig.

PLATEAU 3 Structurele borging	Spoor 1	Spoor 2	Spoor 3	Spoor 4	Spoor 5
Overstijgend	Plaats-tijd-kanaalafhankelijk	Digitale dienstverlening	Inclusieve dienstverlening	Samen met de samenleving ontwikkelen	Professionele en lerende cultuur
<ul style="list-style-type: none"> De verbetering van de dienstverlening vormt een integraal onderdeel van het werk in de teams. Continu verbeteren is onderdeel van de standaard werkwijze Scheiding tussen regulier en projecten is helder en duidelijk en rollen worden direct opgepakt Er is structureel ontwikkelbudget/capaciteit beschikbaar om de dienstverlening te verbeteren Onze organisatie volgt en initieert vanuit ontwikkelingen. 	<ul style="list-style-type: none"> Inwoners/ondernemers hebben inzicht in de status van hun aanvraag/melding Diverse informatiebronnen zijn met elkaar gekoppeld (klantvolgsysteem) waardoor KCC medewerkers in één oogopslag de noodzakelijke informatie. Onze online en fysieke dienstverlening is goed bereikbaar en de gebruiksmogelijkheden en 'openingstijden' van de verschillende kanalen zijn zo op elkaar afgestemd dat vragen eenvoudig naar de juiste plek in de organisatie worden geleid. 	<ul style="list-style-type: none"> We hebben een strategie op kanaalsturing, waarbij de website wordt gebruikt als primair dienstverleningskanaal die 24/7 dienstverlening kan bieden 100% van de pdf formulieren online is omgezet naar een e-formulier We werken actief aan het realiseren van eenvoudige opslag en meervoudig gebruik (data uit de primaire bron) 	<ul style="list-style-type: none"> Al onze (digitale) uitingen zijn op b1 niveau en machine leesbaar (technisch) waardoor deze te gebruiken is om voor te lezen en om te zetten in braille. Onze online en fysieke dienstverlening is gemakkelijk, duidelijk en begrijpelijk. Er zijn zichtbare en toegankelijk ondersteuningsmogelijkheden voor inwoners die onvoldoende digi(taal)vaardig zijn. 	<ul style="list-style-type: none"> Er is voor de tweede keer een inwonerspeiling uitgevoerd en geanalyseerd We voeren continue metingen uit op de tevredenheid van inwoners en ondernemers op de digitale kanalen. We leren aantoonbaar van de feedback die inwoners en ondernemers ons geven. Bij nieuwe ontwikkelingen betrekken we inwoners en geven we, waar passend, nadrukkelijke ruimte voor meedenken en meebeslissen. We zijn in staat hierbij heldere kaders en verwachtingen mee te geven. 	<ul style="list-style-type: none"> Onze dienstverlening wordt door inwoners en ondernemers ervaren als vriendelijk, duidelijk en pro-actief (meedenken in mogelijkheden) Inwonerstevredenheidsonderzoeken en het opvragen van feedback aan inwoners en ondernemers zijn onderdeel van het reguliere werk Alle publieke organisaties die diensten verrichten namens de gemeente Losser zijn gemakkelijk toegankelijk voor inwoners met een beperking. De gemeente Losser en de gemeente Enschede trekt op basis van wederkerige samenwerking op in dienstverleningsvraagstukken. De wijze waarop de gemeente Enschede en Losser concrete stappen zetten in de verbetering van dienstverlening wordt niet alleen opgemerkt door inwoners maar ook door andere gemeenten en organisaties.