



Stand van zaken organisatieontwikkeling



gemeente
WOERDEN

Inhoudsopgave:

- DEEL 1 ORGANISATIEVISIE
- DEEL 2 UITVOERING ALGEMEEN
- DEEL 3 STAKEHOLDER SAMENLEVING

DEEL 1 Organisatievisie 2020: De WOW-factor!





SWOT-Analyse: Sterktes

Verantwoordelijkheid laag



Participatie mogelijkheden burgers



Betrokkenheid en korte lijnen



Innoverend vermogen

WoerdenWijzer.nl



GeoWeb

SWOT-Analyse



Samenleving verandert in
hoog tempo



Kloof:
Organisatie – Bestuur
Organisatie – Samenleving



Organisatie niet optimaal in
conditie

Visie

de WOW-factor vergroten

visie

Samenleving

Een samenleving waarin de kracht van de gemeenschap optimaal benut wordt.

Bestuur

Een omgeving waarin bestuurders optimaal in staat zijn om de samenleving te dienen.

Medewerkers

Een fitte organisatie met ambitieuze medewerkers.

Missie

Missie

Samenleving

Goede dienstverlening.

Proactief dingen mogelijk maken.

Weten wat er leeft.

Bestuur

Maatschappelijke opgaven in kaart brengen.

Strategisch goed adviseren.

Resultaatgericht werken.

Medewerkers

Vertrouwen geven.

Ruimte bieden voor persoonlijke groei.

Vergroten van energie en vitaliteit.

Toekomstbeeld: structuur



Toekomstbeeld: cultuur



Lerende organisatie



**Proactief samenwerken!
Inspirerende werkplek**



**Van intern naar extern !
Woerden en Oudewater centraal**

Toekomstbeeld: Medewerkers

- ✓ Vertrouwen, vrijheid, verantwoordelijkheid
- ✓ Inzet op verjonging
- ✓ Oog voor talent
- ✓ Verbeteren van performance



Toekomstbeeld: Bestuur



Toekomstbeeld: bedrijfsvoering

- ✓ **Balans formatie en ambities**
- ✓ **Betere concurrentiepositie**
- ✓ **Relaxed in control**
- ✓ **Verbetering van processen**



DEEL 2: UITVOERING ALGEMEEN

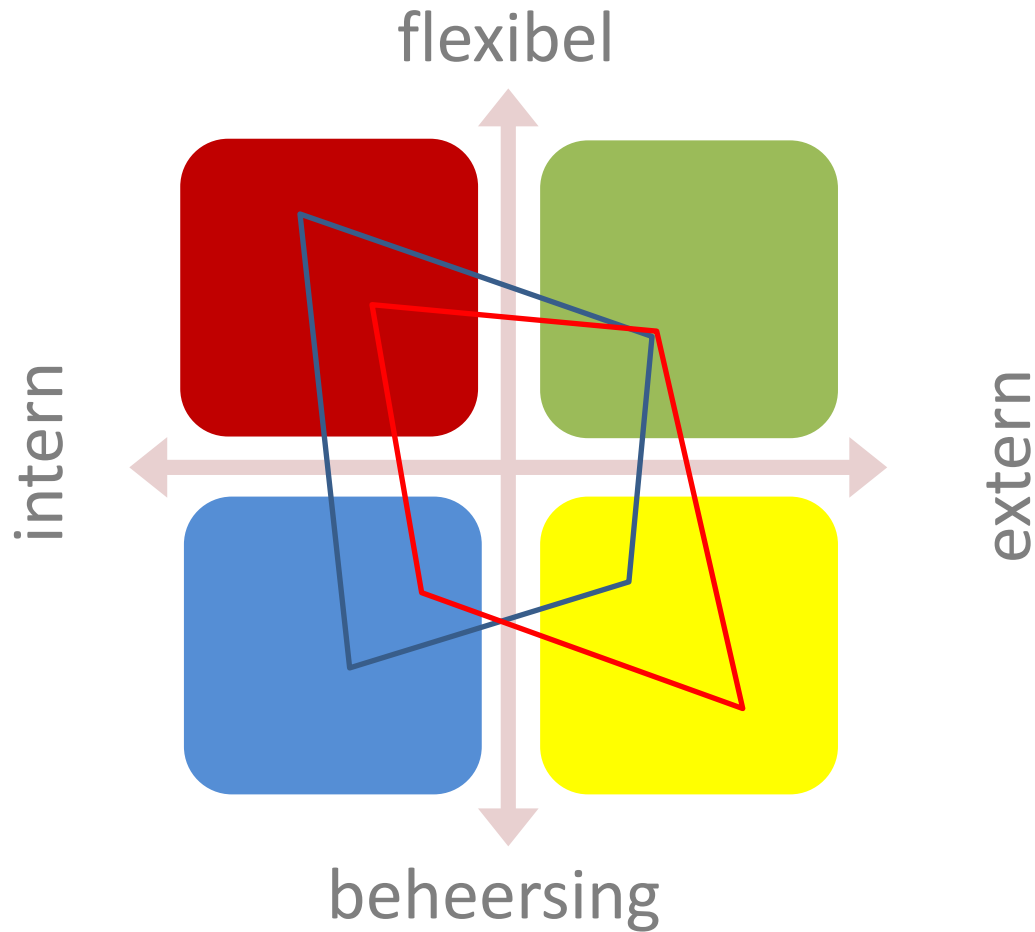
Strategische uitgangspunten:

- Doorgaan op ingeslagen weg
- Sturing op basis van visie
- Geen revolutie maar (stevige) evolutie
- Geloof in eigen kracht en ontwikkeling
- Viral change: 2 verandermotoren
- Concrete resultaten
- Focus en verantwoording

Werken aan resultaten: uitvoeringsplan

	2017	2018	2019	2020
Samenleving <ul style="list-style-type: none">• Verbeteren dienstverlening• Gebiedsgericht werken• Enz.				
Bestuur <ul style="list-style-type: none">• Opgavegericht werken• Versterken strategisch vermogen• Enz.				
Medewerkers <ul style="list-style-type: none">• Nieuwe werken• Leeromgeving• Enz.				

Werken aan houding en gedrag



Kernwaarden:

1. Eigenaarschap

- Verantwoordelijkheid nemen
- Constructief confronteren
- Resultaatgericht



2. Avontuur

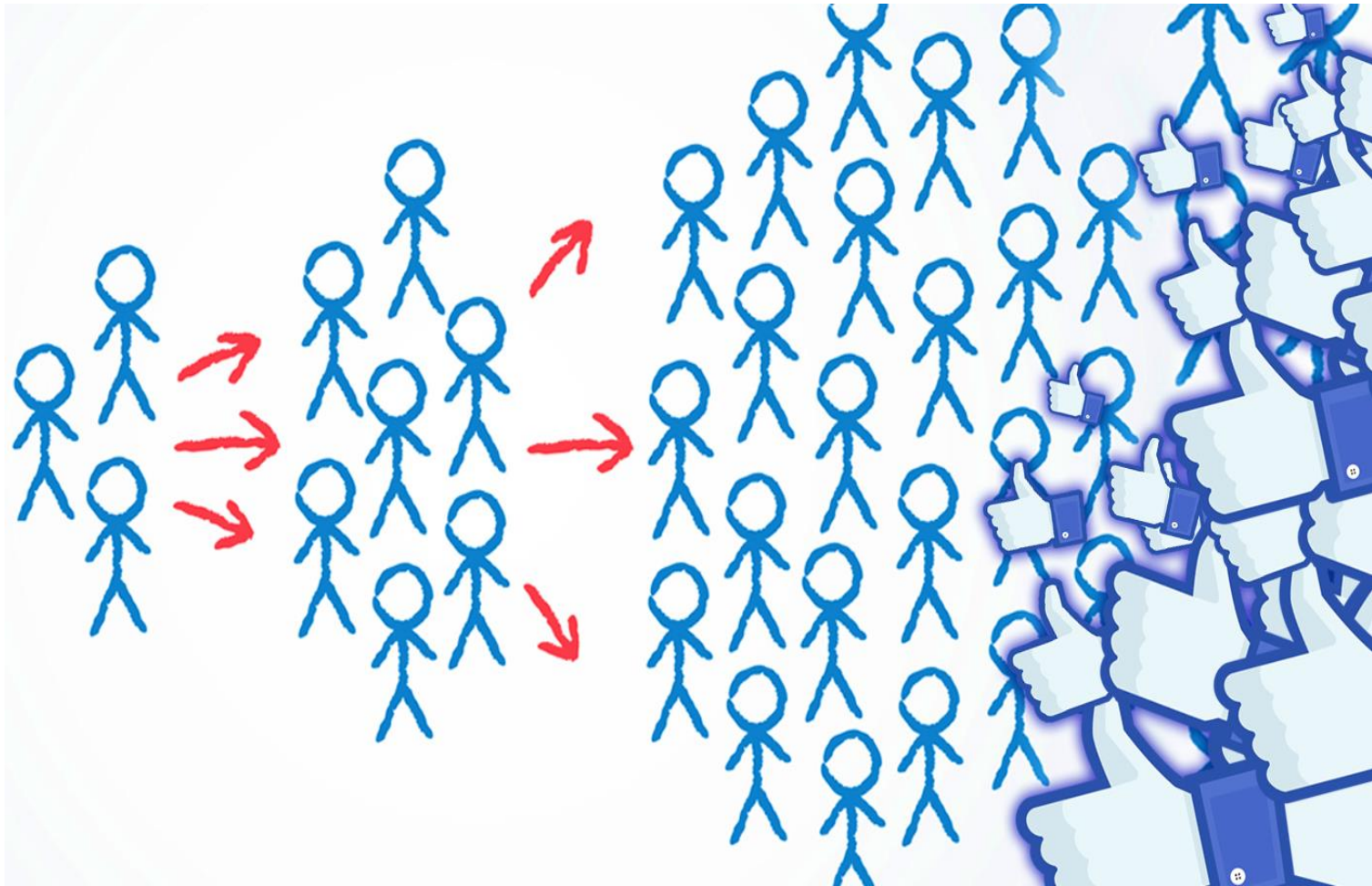
- Lef en durf
- Buiten gebaande paden
- Experimenteren en leren



Welke aanpak kiezen we?

- Verander vanuit visie
- Creëer een ritme van verandering (sprints)
- Bouw aan een leidende coalitie
- Maak resultaten verandering zichtbaar
- Werk aan breed eigenaarschap
- Borg de afspraken
- Verander vanuit regie en overzicht

Viral change



Organisatie

- **Leidende coalitie**
 - Directie en teammanagers
 - Kopgroep FLOW
 - Schaduw MD leden
 - Ambassadeurs
- **Sturing op programma**
 - Stuurgroep
 - Programmamanager
 - Trekkers per stakeholder
 - Kerngroep sprints

Monitoring en voortgang

- Inhoudelijke resultaten
- Houding en gedrag
- Tevredenheid stakeholders
- Inzichtelijk maken voortgang
- Waar nodig bijsturen
- 2x per jaar terugkoppeling raad
- Hoe betrokkenheid raad invulling geven?

Voorwaarden voor succes

- Urgentie
- Visie
- Capaciteit
- Vertrouwen
- Tijd
- Continuïteit
- Investering

DEEL 3: STAKEHOLDER SAMENLEVING



Onderwerpen Ontwikkellagenda dienstverlening

Ontwikkellagenda geeft uitvoering aan de volgende onderwerpen:

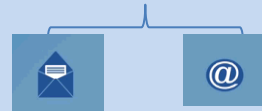
- 1. De organisatie wordt nader toegerust en ingericht op inwonergegericht en vraaggericht werken in de basale dienstverlening en de communicatie richting inwoners,**
 - a) Door invoering klantgericht werken (Introductie Zaakgericht werken);*
 - b) Door verhoging van service en hospitality in de kanalen balie, telefoon, online (website en social media), post en mail;*
- 2. De organisatie wordt nader toegerust en ingericht op inwonergegericht en vraaggericht werken in het mogelijk maken van inwonerinitiatieven,**
- 3. Het tot stand brengen van gezamenlijk opgesteld beleid.**

Stromen dienstverlening

60



26.500



100.000



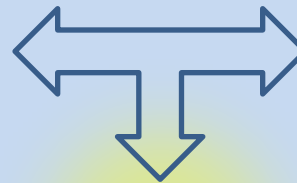
22.000



370.000



Mogelijk maken
inwonerinitiatieven is
structureel belegd
binnen de
organisatie



Basale dienstverlening
in alle kanalen biedt
WOW factor



Integrale toegang

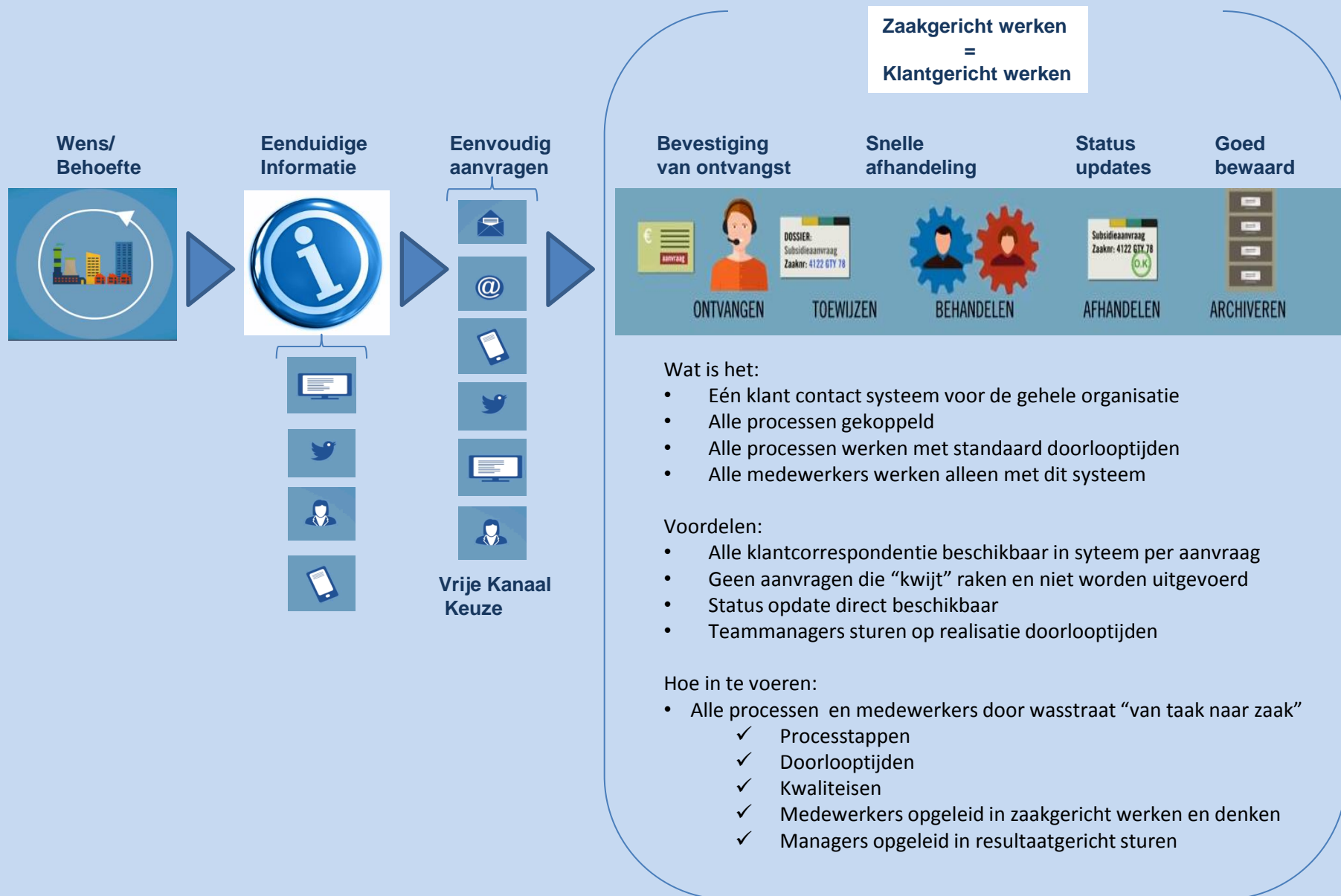
Gastheerschap

Klantgericht werken

Stadhuis is ontmoetingspunt






Onderwerp 1: Inwonersgericht en vraaggericht werken in de basale dienstverlening en de communicatie richting de inwoners

a) Vormgeven klantgerichte organisatie (Door middel van Zaakgericht werken)



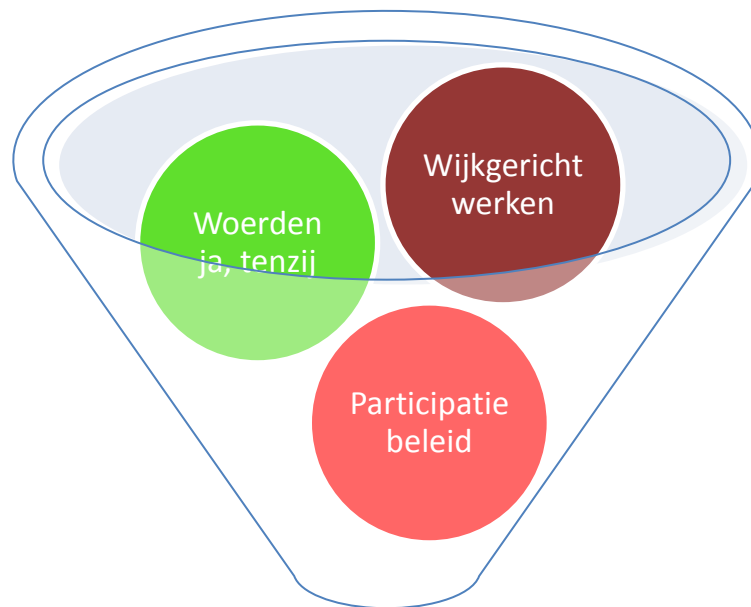
Onderwerp 1: Inwonersgericht en vraaggericht werken in de basale dienstverlening en de communicatie richting de inwoners

b) Door verhoging van service en hospitality in alle kanalen

					
Wat	<ul style="list-style-type: none"> • Gastheer/gastvrouw • Service zuil • Direct afspraken maken • Direct doorlooptijden bekend • Direct status raadplegen • Professionele uitstraling medewerkers • Klantgerichte communicatie • Onderzoek openingstijden • Stadhuis is ontmoetingspunt voor vergaderingen of bijeenkomsten inwoners, platformen en ondernemers 	<ul style="list-style-type: none"> • 80% van de vragen direct afhandelen • Klantgerichte communicatie • Direct afspraken maken • Direct doorlooptijden bekend • Direct status raadplegen 	<ul style="list-style-type: none"> • Eén website • Subpagina's dezelfde uitstraling • Eenduidige en consequente informatie • Direct afspraken maken • Direct doorlooptijden bekend • Direct status raadplegen • Interactie via chat en call me now • Eenvoudige e-aanvragen • Social media (FB, twitter, Linked in) structureel ingezet • Bewoners app 	<ul style="list-style-type: none"> • Tot minimum beperkt • Ontvangstbevestiging < 1 dag • Bij uitgaande post communicatie over verschillende kanalen 	<ul style="list-style-type: none"> • Centrale ingang • Ontvangstbevestiging < 1 dag • Direct doorlooptijden benoemen • Bij uitgaande mail communicatie over verschillende kanalen
Voordelen	<ul style="list-style-type: none"> • Inwoners voelen zich welkom • Inwoners worden direct geholpen 	<ul style="list-style-type: none"> • Inwoners voelen zich welkom • Inwoners worden direct geholpen • Minder belasting back office 	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijke informatie • Inwoners worden sneller geholpen door ontlastende uitvoerende teams • Minder belasting front- en back office 	<ul style="list-style-type: none"> • Inwoners weten dat aanvraag in behandeling is • Kanaalsturing mogelijk • Minder belasting front – en back office 	<ul style="list-style-type: none"> • Inwoners weten dat aanvraag in behandeling is • Kanaalsturing mogelijk • Minder belasting front – en back office
Hoe	<ul style="list-style-type: none"> • Wasstraat van taak naar zaak • klantgerichte communicatie en voorschriften kleding 	<ul style="list-style-type: none"> • Wasstraat van taak naar zaak • klantgerichte communicatie en voorschriften kleding 	<ul style="list-style-type: none"> • Wasstraat van taak naar zaak met nadruk op online communicatie opgenomen 	<ul style="list-style-type: none"> • Wasstraat van taak naar zaak met nadruk op communicatie via post opgenomen 	<ul style="list-style-type: none"> • Wasstraat van taak naar zaak met nadruk op communicatie via mail opgenomen

Onderwerp 2: Mogelijk maken van inwonerinitiatieven

Onderwerp 3: Tot stand brengen van gezamenlijk opgesteld beleid



Gebiedsgericht werken

Opgavegericht werken

Uitgangspunten

- **Integrale toegang voor de basale dienstverlening met uitzondering van Woerden Wijzer**
- **Instemmen met invoeren klantgericht werken (door middel van zaakgericht werken)**
- **Invoeren gastheerschap**
- **Stadhuis als ontmoetingspunt**

Planning dienstverlening

