



Indiener: College van burgemeester en wethouders

Datum: 19 december 2017

Portefeuillehouder(s): Burgemeester Molkenboer

Portefeuille(s): organisatieontwikkeling

Contactpersoon: K. Lindhout

Tel.nr.: 06-24601265 **E-mailadres:** lindhout.k@woerden.nl

Onderwerp:

Organisatieontwikkeling

Samenvatting:

Wij stellen de raad voor om te investeren in het verder ontwikkelen van dienstverlening voor de samenleving. Concreet gaat het om het zaakgericht inrichten van 126 processen. Deze 126 processen leveren 126 producten en diensten. Om dit te kunnen doen is een investering benodigd in processen, mensen en ICT. Met deze 126 processen in 2018 en de al gerealiseerde 21 processen in 2017 maken we de 8 belangrijkste clusters van dienstverleningsprocessen zaakgericht en geven daarmee een belangrijke impuls aan de kwaliteit van onze dienstverlening.

Gevraagd besluit:

De raad besluit:

1. In te stemmen met het zaakgericht inrichten van 8 belangrijkste dienstverleningsprocessen;
2. Hiervoor een bedrag van € 349.250,= beschikbaar te stellen en dit bedrag ten laste te brengen van de algemene reserve;
3. Het bedrag wat al in de begroting staat à € 257.500,= vrij te geven.

Inleiding

Waarom wordt dit voorstel nu voorgelegd?

Dit jaar heeft de organisatieontwikkeling een stevige impuls gekregen met het uitvoeringsprogramma de WOW factor! Hierin staat centraal het verbeteren van onze dienstverlening aan de samenleving. Wij verwachten vooral heel veel te bereiken voor de samenleving door het verder invoeren van het zaakgericht werken.

Dit is juist nu van belang omdat:

- Dit jaar al veel is geïnvesteerd in het voorbereiden van het verder doorvoeren van het zaakgericht werken. Onder andere is gekozen voor de herinrichting van bijbehorende ICT systemen en zijn de eerste dienstverleningsprocessen zaakgericht ingericht;
- Mensen in de organisatie zijn voorbereid en staan met enthousiasme klaar om deze manier van werken in te voeren;
- Vooral belangrijk is dat met de invoering van Zaakgericht Werken de dienstverlening aan de burger sterk zal verbeteren. Wachten op het realiseren van deze verbetering betekent in feite achteruitgang omdat de vragen vanuit samenleving, bestuur en wetgever blijven ontwikkelen en de organisatie met de dienstverlening achterblijft.

Participatieproces

Hoe is dit voorstel tot stand gekomen?

De achtergrond van dit voorstel is de organisatievisie 2020: De WOW factor! en het bijbehorende uitvoeringsprogramma. Centraal hierin staat het verbeteren van de dienstverlening aan de inwoner, onder andere door het verder invoeren van het zaakgericht werken. In het juni-overleg zijn voorstellen gedaan voor investeringen in dienstverlening en organisatieontwikkeling. De raad heeft toen aangegeven graag meer inzicht te krijgen in hoe deze gevraagde investeringen daadwerkelijk tot resultaat gaan leiden. Met dit voorstel willen wij daarin voorzien.

Wat willen we bereiken?

Wat is zaakgericht werken?

Met de invoering van zaakgericht werken wordt de kwaliteit van de dienstverlening aan de samenleving aanzienlijk beter. Door de centrale registratie van alle informatie rondom een aanvraag zal er geen aanvraag meer tussen de wal en het schip verdwijnen of informatie ontbreken. Collega's kunnen probleemloos zaken overnemen en altijd de inwoner te woord staan of het 'dossier' overnemen. De dienstverlening kan ook beter centraal gestuurd worden omdat het zaakstelsel te allen tijde inzicht geeft in de status en doorlooptijd. Tot slot kan de inwoner uniforme informatie over haar of zijn aanvraag op vaste momenten met vooraf gedefinieerde statusinformatie of meer in detail naar behoefte.

Hoe gaat het nu?

De kwaliteit van de geleverde dienstverlening is wisselend. We kunnen stellen dat we op het moment niet altijd voldoen aan het niveau van dienstverlening wat de Woerdense samenleving mag verwachten. Als een inwoner of ondernemer een vergunning aanvraagt bijvoorbeeld dan heeft hij/ zij geen zicht op wat er vervolgens met de aanvraag gebeurt. Vervolgens is de inwoner afhankelijk van wie de aanvraag in behandeling heeft voor de snelheid van de afhandeling. Als inwoners tijdens het proces worden geïnformeerd over de voortgang, gebeurt dit niet op uniforme wijze. Wanneer een inwoner navraag doet over de stand van zaken van een aanvraag dan is niet elke medewerker in staat om dit terug te koppelen. De kwaliteit van de dienstverlening is op dit moment dus nog onvoldoende geborgd in het proces. De oorzaken voor de huidige situatie zijn te vinden in het proces, ICT en de mensen. Het proces is niet voldoende eenduidig/ efficiënt georganiseerd. ICT is teveel een verzameling losse systemen en vormt nog onvoldoende één geheel. Bovendien wordt er te weinig gebruik gemaakt van de functionaliteiten die de systemen bieden. Medewerkers zijn zich nog onvoldoende bewust van het feit dat elke handeling die zij doen een effect heeft op de beleving van onze inwoners en ondernemers over de kwaliteit van de dienstverlening die we als geheel bieden.

Doordat bovenstaande oorzaken is de continuïteit van dienstverlening niet gegarandeerd. Hier komt bij dat er nog geen sprake is van een goede en frequente feedback van onze dienstverlening. We kennen wel de formele klachten en incidentele feedback als inwoners bij burgerzaken geweest zijn. Maar we weten onvoldoende hoe het met de klanttevredenheid is gesteld. Ook goede informatie over telefonische bereikbaarheid en doorlooptijden van processen is nog onvoldoende.

Wat willen we bereiken?

De concrete doelstelling voor dienstverlening luidt: de samenleving ervaart de kwaliteit van de dienstverlening als verbeterd. Dit betekent het bedienen van de samenleving op het niveau dat van de gemeente mag worden verwacht. Dat is wat ons betreft geen luxe, maar een noodzakelijk niveau van passende dienstverlening. We zijn daarmee nog geen Coolblue en beogen dat ook niet te worden. Wel is het zo dat door de Coolblue's in deze wereld de verwachtingen van inwoners over adequate dienstverlening is veranderd. Was vijf jaar geleden een statusupdate van een aanvraag heel bijzonder, tegenwoordig hoort dat er gewoon bij. Wij moeten als organisatie in staat zijn snel en flexibel te reageren op dergelijke veranderingen. Wat we willen bereiken is dat de inwoners de dienstverlening van de Gemeente positief ervaren als het gaat om gemak, snelheid, kwaliteit, transparantie en gastvrijheid. Het doel is dat we dit als organisatie laten zien!

Wat gaan we daarvoor doen?

Concreet willen we eind 2018 147 producten en diensten digitaal zaakgericht kunnen leveren (126 in 2018 en 21 al in 2017). Als dit klaar is zullen de 8 belangrijkste dienstverleningsprocessen¹ aan de

¹ In dit document wordt gerefereerd aan de top8 van dienstverleningsprocessen. Hiermee verwijzen we in feite naar clusters van processen. Een van die clusters is bijvoorbeeld burgerzaken. Binnen het cluster Burgerzaken worden meerdere producten en diensten geleverd. Elk product/ dienst wordt weer geleverd via een apart proces. Denk hierbij aan het verstrekken van rijbewijzen, huwelijk, verhuizingen, etc. Voor 2018 betreft het 8 clusters van processen en 126 processen.

samenleving zijn geautomatiseerd. Het gaat daarbij om de groep producten en diensten waar het meest frequent om wordt gevraagd en daarmee de meeste positieve impact heeft. Het betreft meldingen openbare ruimte (MOR), vergunningen, individuele voorzieningen Jeugd en WMO, belastingen, subsidieverlening, leerplicht, bezwaarschriften en burgerzaken.

Argumenten

Het college kiest voor dit voorstel omdat:

1.1 Het college graag de kwaliteit van de dienstverlening naar de samenleving wil verbeteren. Een belangrijke basis hiervoor is de invoering van het zaakgericht werken.

We kunnen stellen dat we op het moment niet altijd voldoen aan het niveau van dienstverlening wat de Woerdense samenleving mag verwachten. Zie ook hierboven bij 'Hoe gaat het nu?'

Wat we willen bereiken is dat de inwoners gemak, snelheid, kwaliteit, transparantie en gastvrijheid ervaren bij de dienstverlening van de Gemeente. Eén van de belangrijkste pijlers om dit te realiseren is het invoeren van het Zaakgericht Werken (ZGW). ZGW is een werkwijze waarbij de informatie die tijdens het proces van aanvraag en afhandeling van een aanvraag en afhandeling van een dienst wordt ontvangen of gecreëerd, samen met informatie over het proces, wordt geregistreerd als 'zaak' zodat deze uniform kan worden ontsloten naar alle betrokkenen. Anders gesteld zorgt ZGW ervoor dat een zaak zoals een vergunningsaanvraag gedurende het aanvraagproces goed gevolgd kan worden zodat de status voor de burger (en de organisatie) altijd inzichtelijk is. We hebben met ZGW als doel een situatie te bieden waarbij de inwoner na oriëntatie op de website een dienst kan aanvragen. De inwoner maakt zich waar nodig bekend met DigiD of E-herkenning. Na verificatie worden de gegevens van de aanvrager automatisch ingevuld. Eventuele betalingen kunnen hier ook worden voldaan. Het unieke zaaknummer wordt direct aan de inwoner bekend gemaakt waarna automatisch een digitaal klantdossier wordt aangemaakt. Alle gegevens worden doorgestuurd naar de vakapplicaties binnen de teams waar deze automatisch worden verwerkt en de aanvraag in behandeling kan worden genomen. Medewerkers behandelen de aanvraag overeenkomstig de vastgelegde processtappen en binnen de doorlooptijden van het proces. Als de medewerker een processtap heeft afgerond wordt de inwoner op de hoogte gehouden van de fases van het proces. Bij tussentijdse navraag is de medewerker goed bereikbaar en levert een gastvrije afwikkeling van de status navraag. Met andere woorden: gemak, snelheid, kwaliteit en transparantie nemen toe met een hoge mate van gastvrijheid. Het invoeren van Zaakgericht werken hanteren we als katalysator om de volledige dienstverlening vanuit teams naar de inwoner te verbeteren. Deze elementen snelheid van afhandeling, bereikbaarheid en gastvrijheid worden bij de implementatie van ZGW meegenomen.

1.2 Invoeren van zaakgericht werken werkt belangrijk kwaliteitsverhogend voor de dienstverlening: Woerden telt in totaal 400 zaaktypen². De gevraagde investering heeft betrekking op 126 zaaktypen. Samen met de 21 zaaktypen uit 2017 vormen ze de top8 clusters van dienstverleningsprocessen. Deze processen worden voorgesteld omdat deze top8 het grootste volume betreft van onze dienstverlening.

Om te beginnen willen we in 2018 aan de slag met de 8 belangrijkste processen: meldingen openbare ruimte (MOR), vergunningen, individuele voorzieningen Jeugd en WMO, belastingen, subsidieverlening, leerplicht, bezwaarschriften en burgerzaken. We hebben deze processen prioriteit gegeven omdat dit de processen zijn waar de meeste winst te behalen is. Als Gemeentelijke organisatie gaan we met de invoering van ZGW mee in de maatschappelijke trend van digitalisering en de richtlijnen vanuit het Rijk in de Digitale Agenda 2020. Omdat de website steeds meer mogelijkheden biedt om aanvragen in te dienen zal er behoefte ontstaan contact te hebben met de Gemeente tijdens het aanvraagproces. De website zullen we dan ook interactiever maken. Ook worden nieuwe (social) media meer en breder ingezet als communicatie middel met de

² Een zaaktype is een compleet proces met begin en eind. Dit proces wordt gestart met een verzoek of aanvraag en eindigt met het leveren van een product of dienst. Een bijvoorbeeld is het aanvragen van een vergunning voor een straatfeest. Om een dergelijke vergunning te kunnen leveren volgt na de aanvraag een proces welke leidt tot een besluit. Dit proces wordt uitgevoerd door mensen en ondersteund met een ICT systeem.

samenleving. Een gemeentelijke app is hier een voorbeeld van. Hierop kan de milieukalender en bijvoorbeeld de milieustraat via een webcam worden bekeken. Wijkinitiatieven kunnen via social media onder de aandacht worden gebracht waar inspraak en participatie op hedendaagse wijze kan worden georganiseerd.

Om bovenstaande te realiseren moeten processen efficiënt, zonder verspillingen worden ingericht (Lean); en worden ook zo uniform als mogelijk toegepast. Zodat de dienstverlening eenduidig en betrouwbaar wordt.

De verschillende ICT systemen moeten als één geheel werken. Dit betekent dat ze op elkaar worden aangesloten en dat ze automatisch dezelfde gegevens kunnen uitwisselen over dezelfde aanvraag. Hierdoor hoeven medewerkers niet onnodig gegevens over te typen wat ten goede komt aan de snelheid, kwaliteit en efficiency van de dienstverlening. Daarnaast gaan we de functionaliteiten van de systemen beter benutten. We willen toe naar gemotiveerde fitte medewerkers, ook hier, passend bij wat de samenleving mag verwachten. Met verstand van zaken, voldoende kennis en vaardigheden en met een extern gerichte houding om in de keten hun werk te kunnen doen. Dit betekent o.a. dat (interne) mobiliteit mag toenemen; kennis & kunde beter afgestemd moet worden; dat houding & gedrag verschuift van intern naar extern. Over het geheel van processen, mensen en ICT willen we toe naar een uniforme centraal gestuurde aanpak. Door meer standaardisering aan de achterkant winnen we aan efficiency en kwaliteit waardoor de klant meer service zal ervaren.

1.3 Op basis van het uitvoeren van bovenstaande kan lering getrokken worden zodat het college in de aanloop naar 2019 eventueel een nog scherper voorstel kan uitbrengen voor de resterende zaaktypen;

We begrijpen dat het investeren in het zaakgericht inrichten van 400 processen tot en met 2020 een forse investering vraagt. Tegelijkertijd kunnen we ons afvragen of het werkelijk nodig is alle processen te digitaliseren. Daarom stellen we voor eerst in de gevraagde 126 processen te investeren in 2018. Vervolgens zullen we het project en het effect op de dienstverlening evalueren om daarna te komen tot een voorstel voor 2019 en verder.

1.4 Woerden laat op deze manier zien dat ze werkt aan een betere, modernere dienstverlening met investeringen die snel merkbaar zullen zijn voor de Woerdense samenleving.

Investeren in betere dienstverlening zal voor de inwoner van Woerden op verschillende manieren snel merkbaar zijn:

De dienstverlening wordt kanaalafhankelijk en soms volledig digitaal

Hoe inwoners ook de aanvraag indienen, ze kunnen een gelijkwaardig resultaat verwachten, ongeacht de kanaalkeuze. Daarnaast wordt de mogelijkheid geboden de aanvraag volledig digitaal te doen.

Toch heel menselijk

Digitaliseren maakt veel werk makkelijker. Daarnaast wordt de kans op fouten kleiner. Toch kan het zo zijn dat sommige inwoners, vaak voor complexere vragen, liever even contact hebben met een ambtenaar. Dat blijft kunnen natuurlijk. Sterker nog, door het digitaliseren van het administratieve werk, blijft het leukere werk over en is wort de ambtenaar nog beter in staat gesteld de inwoner te bedienen.

Inwoners zijn op de hoogte van de status van hun aanvraag

Door de invoering van Zaakgericht Werken is de inwoner op de hoogte van de status van de aanvraag. Daarnaast heeft de inwoner ook altijd de mogelijkheid zelf altijd te na te gaan wat de status van de aanvraag is.

Kwaliteit van het proces voor inwoners gaat enorm omhoog

Processen worden door de digitalisering (her)ontworpen en vastgelegd in het zaakstelsel. Dit dwingt uniforme behandeling af waardoor de kwaliteit stijgt. Ook kunnen er geen zaken meer verloren gaan. Daarnaast heeft elke medewerker toegang tot het zaakstelsel waardoor ziekte, vakantie e.d. veel beter kunnen worden opgevangen zodat de inwoner er niets van merkt. Ook biedt het zaakstelsel managementinformatie waardoor het proces beter gestuurd kan worden in

het belang van de inwoners.

Verbeteren bereikbaarheid

Dankzij de digitalisering zal de gemeente beter bereikbaar zijn. Tegelijkertijd verbeteren we de telefonische bereikbaarheid naar 95%.

We bieden meer service in de wachtruimte

Ook besteden we aandacht aan de balie en de wachtruimte. Dit doen we door het plaatsen van een informatiezuil gecombineerd met een verbeterd gastheer-/ gastvrouwschap.

Inwoners krijgen sneller antwoord bij het eerste contact

Op dit moment wordt 40% van de vragen die binnenkomen bij het KCC beantwoord in het eerste contact. 60% wordt doorgezet naar de backoffice. Dat geeft onnodig veel wachttijd bij de inwoners en is bovendien niet efficiënt voor de organisatie. Het streven is daarom meer vragen met één contact moment te beantwoorden. We willen toe naar het afhandelen van 80% van de vragen in het eerst contact. Planning voor 2018 is 50%.

Kanttekeningen, risico's en alternatieven

1. Kwaliteit verhogen
 - a. Geen bijzonderheden.
2. Invoeren zaakgericht werken
 - a. Een risico bij het (ver)bouwen van ICT is vaak de ermee gepaard gaande complexiteit waardoor trajecten duurder kunnen worden en uitlopen. Maatregel is werken in relatief kleine ontwikkelstappen waardoor fouten snel opvallen en gerepareerd kunnen worden; andere maatregel is al genomen in 2017 door 'langzaam' te beginnen met 3 van de top8 processen zodat daar eerst ervaring mee opgedaan kan worden;
 - b. Risico is dat de aandacht te zeer verschuift naar ICT alleen waarbij de component mens en de intrinsieke motivatie wordt vergeten. Maatregel is hiermee vanaf het begin rekening te houden en te sturen op de juiste participatie van medewerkers;
 - c. Een kanttekening tenslotte is dat we ons kunnen afvragen of digitaal Zaakgericht Werken nodig is voor alle 400 de zaaktypen van de gemeente. In het voorstel hebben we hiermee al rekening gehouden. Het huidige voorstel is eerst investeren in de top8. Vervolgens gaan evalueren we halverwege het jaar en aan het einde van het jaar waardoor we op basis van praktisch opgedane ervaring een onderbouwd voorstel kunnen doen voor een eventueel vervolg.
3. Lering trekken
 - a. Geen bijzonderheden.
4. Zichtbare verbeteringen
 - a. Geen bijzonderheden.

Financiële gevolgen van het voorgestelde besluit

Welke kosten zijn met de uitvoering van dit voorstel gemoeid?

€257.500,= voor ICT kosten welke al in de begroting staat; en €349.250,= voor bemensing organisatieontwikkeling.

Hieronder de uitsplitsing voor de ICT kosten. Dit bedrag correspondeert met het bedrag in de begroting voor dienstverlening waarvoor de raad een onderbouwing verlangde. Deze bedragen zijn uitsluitend voor ICT en direct gerelateerde activiteiten. Hieronder een korte toelichting.

- Webformulieren. Dit zijn de formulieren op het web waarmee een dienst gestart kan worden;
- Koppelen vakapplicatie. Vakapplicaties zijn de ICT toepassingen van een bepaald domein, bijvoorbeeld voor Vergunningen. Hierin zitten vaak de specifieke (wettelijke) regels voor het uitvoeren van het vak. Met het koppelen wordt bedoeld het aanleggen van een verbinding tussen de vakapplicatie en het zaaksysteem. In deze laatste is regie over het proces, documentcreatie en archivering geregeld;
- Voorbereiden koppelingen. Voordat de koppelingen aangebracht kunnen worden zullen er eenmalig technische voorbereidingen getroffen moeten worden;
- Woerden app. Om de dienstverlening te verbeteren lanceren we een Woerden app. Hiermee creëren we een extra kanaal voor de inwoner om met de gemeente te communiceren;
- Websites herinrichten. De verschillende webpagina's zullen voorbereid moeten worden op het kunnen plaatsen van de webformulieren;
- Organisatie opleiden betreft het trainen van de organisatie in het gebruik van de nieuwe technologie;
- Communicatiemiddelen betreft het trainen van de organisatie in het gebruik van social media.

	2018
Zaakgericht ICT	€ 257.500
Webformulieren	€ 62.500
Koppelen vakapplicaties	€ 100.000
Vorbereiden koppelingen	€ 15.000
Woerden app	€ 15.000
Websites herinrichten	€ 30.000
Organisatie opleiden	€ 20.000
Communicatiemiddelen	€ 15.000

Hieronder de uitsplitsing voor de bemensing organisatieontwikkeling. Dit is het dienstverleningsonderdeel³ van het benodigde bedrag voor 'bemensing organisatieontwikkeling' van €460.500 waarover de raad in de jubibrief is geïnformeerd en waarmee niet is ingestemd. Dit bedrag bedraagt 76% van de €460.500,=. Dienstverlening maakt immers ook het grootste deel uit van de totale organisatieontwikkeling. De posten betreffen:

- Programma- en projectmanagement. Extra organisatiecapaciteit om te zorgen dat het gebeurt;
- Communicatiemedewerker. Zowel interne als externe communicatiekracht. Zo kunnen we vertellen dat steeds meer diensten ook digitaal beschikbaar komen en mensen beter betrekken in het proces;
- Processen. Net zoals we in ICT investeren is investering in processen ook noodzakelijk. Processen zullen (her)ontworpen moeten worden. Zijn ze voldoende klantgericht? Zitten er verspillingen in? En: hoe ziet het proces er precies uit? Zodat het proces in het zaaksysteem opgenomen kan worden en de basis vormt voor de besturing van het proces;
- Mensen. Net zoals we in ICT en processen investeren is investering in mensen ook noodzakelijk. Welk team zit er? Hoe kunnen we het team ontwikkelen zodat het gaat passen bij het zaakgerichte werken wat we willen implementeren?

³ Naast dienstverlening kennen we nog de onderdelen Medewerkers en Dienstverlening aan het Bestuur.

	2018
Bemensing organisatieontwikkeling	€ 349.250
Programma- en projectmanagemer	€ 250.031
Communicatie medewerker	€ 27.000
Mensen	€ 40.219
Processen	€ 32.000

Alternatief

Ons advies is de hierboven voorgestelde variant. We richten dan in 2018 126 processen zaakgericht in. Deze maken samen met de 21 processen uit 2017 de top8 van belangrijkste procesclusters uit voor Woerden.

Een variant kan zijn niet voor de gehele top8 te gaan, maar daar een percentage van te kiezen. Bij een keuze voor 60% zou het gaan om 76 processen. Kosten worden dan €208k Zaakgericht ICT en €209k Bemensing Organisatieontwikkeling.

Hoe worden de kosten gedekt?

Ten opzichte van de begroting 2018 wordt nu een extra budget gevraagd van € 349.250,-- Dit bedrag wordt ten laste gebracht van de algemene reserve. Dit is ook gebeurd voor het al in de begroting 2018 opgenomen bedrag van € 257.750,--. Hiervoor verlangde de raad nog een nadere toelichting

De hier genoemde kosten voor 2018 betreffen het 'overgangsjaar'. Voor organisatieontwikkeling is een taskforce gestart waarin onderzocht wordt hoe we met dergelijke kosten het beste kunnen omgaan. Dit zal pas z'n effect hebben vanaf 2019. Tegelijkertijd is stilstand onverstandig. Daarom spreken we hier van het overgangsjaar 2018.

Op welk begrotingsprogramma en taakveld hebben deze kosten betrekking?

Organisatieontwikkeling.

Communicatie

Communicatie naar buiten

Resultaten zullen naar buiten gecommuniceerd worden. Dienstverlening voor burger wordt immers

Vervolgproces

Het idee is om op regelmatige basis de raad te informeren over de stand van zaken. Vooralsnog denken we aan twee keer per jaar.

Evaluatie

Zie 'Kanttekeningen, risico's en alternatieven' 1.3. Hierin wordt aangegeven dat halverwege het jaar, eind juni 2018, en tegen het einde van het jaar, december 2018, zal worden geëvalueerd. Op grond van deze evaluatie zal het college komen met een eventueel vervolgvorstel

Bevoegdheid raad:

De raad is bevoegd om over dit voorstel en besluit te nemen op grond van de algemene bevoegdheid tot regeling en bestuur inzake de huishouding van de gemeente (108 j.147 Gemeentewet).

Bijlagen:

Ter illustratie is een link (<https://youtube/RhO1xdJrMl4>) toegevoegd naar een filmpje van 1:57 welke gemaakt is om het huidige zaakgerichte Vergunningen proces te laten zien. Dit filmpje is niet professioneel geschoten, maar is wel een goede illustratie hoe wij dit in Woerden doen (en nog meer zouden willen doen voor andere processen).

De indiener: College van burgemeester en wethouders

De secretaris

drs. M.H.J. van Kruijsbergen MBA



De burgemeester

V.J.H. Molkenboer





aan de raad
opsteller griffie
datum 28 december 2017
onderwerp **Correctie YouTube link in bijlage behorend bij rv (17R.01052)**
Organisatieontwikkeling

Bijlage raadsvoorstel Organisatieontwikkeling

In raadsvoorstel ([17R.01052](#)) Organisatieontwikkeling gepubliceerd op De Lijst Ingekomen Stukken d.d. 20 december 2017, is een link opgenomen in de bijlage die een foutmelding geeft wanneer u het filmpje op YouTube over zaakgerichte vergunningen proces wilt bekijken.

De correcte link kunt u [hier](#) bekijken.