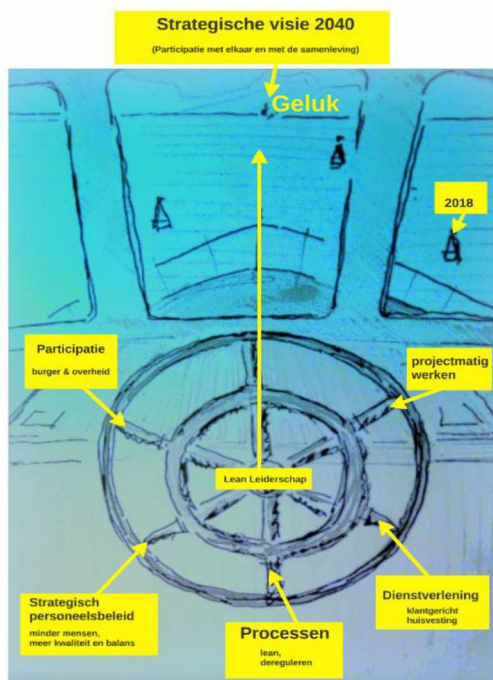


De organisatie van de gemeente Schagen beweegt naar de klant!
Hoever zijn we in juni 2017 gevorderd met de in 2015 afgesproken resultaten



Het programma “Bewegen naar de klant” zorgt voor de noodzakelijke sturing en samenhang in de interventies die nodig zijn om onze organisatie continu te verbeteren, onze processen lean in te richten en onze medewerkers te stimuleren om in hun dagelijks werk kansen te benutten om waarde toe te voegen voor hun omgeving (een focus op dienstverlening en klantgerichtheid dus). Kortom het programma bundelt een groot aantal activiteiten dat antwoord geeft op de **Hoe** vraag en bepalend is voor de koers van de organisatie. Gevisualiseerd levert dit een plaatje op van een stuurhut met de activiteiten als instrumenten en waar de raad, het college en het MT aan het stuur staan.

Het programma heeft verder een duidelijke relatie met de volgende doelstellingen en resultaten van het domein Burger en Bestuur uit de meerjarenvisee en begroting:

- De organisatie is in balans wat betreft taken, kwaliteit en capaciteit.
- Op de apparaatskosten is structureel 1,5 miljoen euro bezuinigd.
- De organisatie werkt effectief en efficiënt.
- De organisatie is duurzaam in control.
- De begroting is zuiver en in evenwicht.
- De dienstverlening door de gemeente Schagen wordt gewaardeerd.

Onze organisatie verbetert de dienstverlening en kwaliteit, bij een netto besparing van ten minste 1,5 miljoen euro op de apparaatskosten in 2018, zonder gedwongen ontslagen.

De 14 resultaten		0%	Gereed	100%
1.	In 2018 is 90% van de processen die georganiseerd zijn in ketens geoptimaliseerd.	<div style="width: 90%; height: 15px; background-color: green;"></div>		
2.	In 2018 is een netto besparing van ten minste 1,5 miljoen euro gerealiseerd.	<div style="width: 100%; height: 15px; background-color: green;"></div>		
3.	In 2018 is 75% van alle producten regelarm op basis van de Checklist minder regels	<div style="width: 75%; height: 15px; background-color: green;"></div>		
4.	Er is een proces van permanente verbetering ingezet, waarbij eind 2018 20% van de processen een tweede verbetergang heeft gemaakt.	<div style="width: 20%; height: 15px; background-color: green;"></div>		
5.	Voor elke afdeling is een permanent en geactualiseerd inzicht in kwaliteit en kwantiteit van het personeel, op basis waarvan het afdelingshoofd stuurt.	<div style="width: 100%; height: 15px; background-color: green;"></div>		
6.	De functionarissen voor wie de taken niet meer of niet meer volledig noodzakelijk zijn, zijn allen positief in beweging en hebben uitzicht op andere taken.	<div style="width: 100%; height: 15px; background-color: green;"></div>		
7.	80% van de medewerkers van de gemeente Schagen is klantgericht in denken en werken en onderschrijft en handelt naar de kernwaarden.	<div style="width: 80%; height: 15px; background-color: green;"></div>		
8.	De werkomgeving voor klantgericht werken is grotendeels ingericht.	<div style="width: 100%; height: 15px; background-color: green;"></div>		
9.	De HRM-instrumentaria zijn gericht op de flexibele werknemer.	<div style="width: 75%; height: 15px; background-color: green;"></div>		
10.	Er is een trainee-programma en instroom van jonge medewerkers.	<div style="width: 90%; height: 15px; background-color: green;"></div>		
11.	De medewerkers hebben oog voor de inwoners en de bedrijven en betrekken hen bij het optimaliseren van de processen.	<div style="width: 75%; height: 15px; background-color: green;"></div>		
12.	Er is een programma opgezet dat vanaf de nulmeting in 2016 systematisch meet wat de waardering is van de inwoners en bedrijven voor de bijdrage van de gemeente aan de samenleving.	<div style="width: 75%; height: 15px; background-color: green;"></div>		
13.	Er is een programma opgezet dat vanaf een nulmeting in 2016 meet wat de waardering is van de medewerkers voor de organisatie als werkgever.	<div style="width: 75%; height: 15px; background-color: green;"></div>		
14.	Er is een kleine, professionele staf, waarbij ondersteunende taken onderdeel zijn van de processen in de lijn als zij rechtstreeks bijdragen aan een betere dienstverlening.	<div style="width: 75%; height: 15px; background-color: green;"></div>		

PROJECTEN, WAT HEBBEN WE BEREIKT IN DE PERIODE 2016-2017

Procesoptimalisatie



1. Alle primaire processen hebben eind 2018 een eerste verbeteringslag gemaakt.
2. Wij zijn in staat om de procesverbeteringen zelf te implementeren en continu te verbeteren.

- Er zijn 20 processen verbeterd.
- Afdelingshoofden en teamleiders hebben een Lean leiderschapstraject gevolgd.
- Er zijn dag-/weekstarts en teams werken zelfstandig aan verbeteringen op eigen onderwerpen.
- Alle medewerkers in de organisatie hebben elke dag een uur verbeterijid.

Voor de 20 processen hebben we de volgende resultaten (cursief) bereikt:

1. P&C-cyclus, begroting; *De begroting in één week*
2. Bestuurlijke besluitvorming; *Digitale besluitvormingsproces college (via Corsa Bestuur)*
3. Debiteuren; *Alle bedragen zijn zonder uitzoekwerk gekoppeld aan een vordering waardoor totale doorlooptijd met 97% is verlaagd.*
4. RMC/Leerplicht; *Maatregelen gericht op communicatie en samenwerking met scholen tbv terugdringen verzuim*
5. Exploitatie vastgoed; *Basisprocessen op orde; Oordeel accountant over proces Huren en pachten van onvoldoende (rood) naar aandachtspunt (geel)*
6. ICT-beheer en onderhoud; *Inrichting changemanagement*
7. Voorzieningen onderwijshuisvesting; *Aanvragen van huisvestingsvoorzieningen door schoolbesturen, samen met de gemeente, in één dag.*
8. Bezwaar/informele afhandeling; *Informeel aanpak leidend in het proces*
9. Verzoek tot handhaving; *Nieuw proces met doorlooptijd van 4 weken*
10. Beleidsproces; *Denkwijzer naar 'geen beleid' ontwikkeld*
11. Werving en selectie; *Door het samenvoegen In Beweging en Werving & Selectie intern is de doorlooptijd verkort van 59 naar 7 dgn.*
12. Facturering Wmo/Jeuugd; *(loopt)*
13. Koninklijke onderscheidingen; *Kwetsbaarheid van het proces is beperkt*
14. Verkoop openbaar groen; *Concept afwegingskader om grond wel/niet te verkopen (duidelijkheid voor inwoner)*
15. Adresonderzoek/briefadres; *Mogelijkheden voor digitalisering worden onderzocht*
16. Proces Poort; *Minder administratieve lasten*
17. Meldingen hulp of ondersteuning; *Keukentafelgesprek binnen 5 werkdagen na de melding (huidig tussendoel)*
18. Gegevensbeheer/kwaliteitscontrole; *(loopt)*
19. Leerlingenvervoer; *(loopt)*
20. Beëindiging, matching, sollicitatie, herbeoordeling; *(loopt)*

Waar staan we nu tov het einddoel

Tot en met 2016 is structureel een bedrag van € 1.393.462 bezuinigd op de apparaatskosten. Met deze realisatie liggen we goed op schema om de taakstelling van € 1,5 miljoen in 2018 te realiseren. Het totale rapportcijfer van de inwoner als klant uit de meest recente peiling (2016) staat op 7,8. De volgende

In beweging



1. Wij weten welke kennis en competenties we nu en in de toekomst nodig hebben
2. Wij kennen onze medewerkers en wat hun ambities en competenties zijn.
3. Wij helpen onze medewerkers te bewegen naar de plek waar zij het beste functioneren.

- Er wordt gebruikt gemaakt van een analysemodel om te kwantificeren en te kwalificeren welke kwaliteit in huis is en welke kwantiteit en kwaliteit in de toekomst nodig is dan wel ontwikkeld moet worden. Met medewerkers worden individueel afspraken gemaakt in de R&O-gesprekken. Van elke afdeling is een toekomstplaatje gemaakt voor de gewenste samenstelling van de formatie. Deze toekomstplaatjes worden verder uitgewerkt in financiële zin in de meerjarenbegroting 2018 en in personele zin in keuzes voor in-, door- of uitstroom en de flexibele schil. Bij elke vertrekkende medewerker wordt gekozen voor een op de toekomstplaatjes gerichte invulling.
- In 2016 hebben we 22 medewerkers intern op andere taken kunnen inzetten en 11 medewerkers elders (tijdelijk gedetacheerd of vast) geplaatst. Om invulling te geven aan de taakstelling is niet elke vrijkomende functie vervangen en bij tijdelijke werkzaamheden of vacatures wordt altijd eerst gekeken of kandidaten uit 'In Beweging' in aanmerking kunnen komen. Het uitstroompercentage van 8% in 2016 is hoger dan het landelijk gemiddelde van de gemeenten van gelijke grootte (6,4%). Het doorstroompercentage in Schagen (5,5%) is twee keer zo hoog als het landelijk gemiddelde (2,6 %, bron: Personeelsmonitor 2015). De extra inzet van In Beweging om medewerkers op de juiste plek te krijgen, werkt.
- Door toepassing van de 'spelregels' rondom 'In Beweging' in combinatie met het maatwerk dat we met medewerkers afspreken, zijn medewerkers flexibeler inzetbaar (zie de genoemde cijfers bij resultaat 6). De flexibele medewerker kiest zelf zijn opleiding en trainingen via de Ontwikkelnavigatie; 322 van de 394 medewerkers hebben 1 of meer opleidingen of trainingen gevolgd. In de cao is een nieuwe beloningshoofdstuk opgenomen waardoor we een aantal lokale regelingen is vervallen. Hoewel geen onderdeel van het programma, draagt het nieuwe kantoorconcept van het gemeentehuis en het daarin samenbrengen van alle kantoorfuncties, positief bij aan het flexibel werken en samenwerken.
- In 2016 zijn drie trainees aangenomen en in 2017 worden opnieuw 3 trainees aangenomen. Er is een plan in uitvoering voor de werving en voor de begeleiding en opleiding van de trainees.

Deregulering



1. Wij beoordelen alle gemeentelijke regels op duidelijkheid, strijdigheid met andere regels en nut en noodzaak.
2. Wij schrappen gemeentelijke regels indien strijdig met andere regels of niet noodzakelijk voor de belangenafweging.
3. Wij vereenvoudigen gemeentelijke regels indien onduidelijk.

We hebben vier processen onder de loep genomen:

- 1: voorzieningen onderwijshuisvesting
- 2: proces Poort (aanvragen levensonderhoud)
- 3: leerlingenvervoer
- 4: ontwikkelen van beleid

Binnen de processen 1-3 zijn geen gemeentelijke regels aangetroffen die afgeschaft of vereenvoudigd kunnen worden.

Wat betreft proces 4: er is een 'denkwijzer' opgesteld aan de hand waarvan beoordeeld kan worden wanneer er wel of niet beleid moet worden ontwikkeld. Uitgangspunt hierbij is: Geen beleid tenzij... Dit vanuit de gedachte dat er een echte noodzaak moet bestaan om beleid te ontwikkelen. In 2017 zal de denkwijzer verder worden ontwikkeld en besproken met afdelingshoofden, college en raad. Regels voor gemeentelijke monumenten zijn eenvoudiger gemaakt; voor verbouwingen van monumenten is voortaan minder vaak een vergunning nodig.

Waar staan we nu t.o.v. einddoel

Bij de start van dit project scoorde de gemeente in de meting 'Bewijs van Goede Dienst' een onvoldoende op het onderdeel 'Checklist minder regels'. De minimumnorm is dat 75% van de onderzochte onderwerpen regelarm is, de score was 31%. Medio 2016 is er op dit onderdeel een tussenmeting verricht. Daaruit bleek dat inmiddels 86% van de

SUBDOELN VAN HET PROGRAMMA

Wij weten wat onze inwoners, ondernemers en instellingen beweegt, omdat wij continu met hen in gesprek zijn en zo ruimte kunnen bieden voor initiatief en samen naar oplossingen kunnen zoeken.

Wij dereguleren daar waar regelgeving geen toegevoegde waarde heeft voor het afwegen van verschillende belangen en leveren alleen producten die inwoners, ondernemers en instellingen niet zelf kunnen of mogen regelen.

Wij verbeteren onze werkprocessen continu om verspilling van tijd en menskracht tegen te gaan.

B&O participatie



1. Wij stimuleren participatie door inzet van menskracht en tijd;
2. Wij doen actief mee bij initiatieven vanuit de samenleving;
3. Doelen worden gezamenlijk gesteld en gerealiseerd met gezamenlijke middelen;
4. Wij verbinden initiatieven en organisaties;

- Een participatietraject in Tuijthorn en Dirkshorn rondom het thema Leefbaarheid heeft een aantal samenwerkingsafspraken en onderwerpen opgeleverd, vastgelegd in twee dorpsagenda's. Onderwerpen als veiligheid, wonen, voorzieningen, groen en gezonde wijken zijn voor inwoners belangrijk. Inwoners gaan tot aan de zomer zelf aan de gang om ideeën uit deze onderwerpen te realiseren.
- Inwoners zijn via filmpjes, website en persberichten geïnformeerd over de mogelijkheid van burgerinitiatieven met ondersteuning van de gemeente. Initiatieven die (mede) daaruit voortvloeiden waren Old Skoel in Burgerbrug, voetpad bij Molen De Hoep in 't Zand, Hangplek Heemtmeeer.
- In 2016 is een Crowdfundingsplatform 'www.HetLuktons.nl' aangeboden aan initiatiefnemers. Museum Eenigenburg heeft hiermee voldoende geld opgehaald om een warme ontvangstruimte te realiseren en De Nieuwe Nes probeert voldoende geld in te zamelen voor een warmtepomp.
- Wonen Plus Welzijn brengt initiatiefnemers in contact met de juiste mensen en dragen hun kennis over zodat het wiel niet twee keer hoeft te worden uitgevonden. Zo hebben ze de initiatieven Dorps ondersteuners Dirkshorn en Graag Gedaan Oud Zijpe ondersteund en mogelijk gemaakt.
- Collega's zijn over het belang van B&O participatie en hun werk geïnformeerd via pitches, lezing en informatieve games.
- De in 2015 opgerichte Supportgroep, bestaande uit collega's van alle afdelingen, heeft ondersteuning verleend aan Initiatieven en het participatietraject bij gemeentelijke vraagstukken. Initiatieven en vraagstukken als: dorpshuizen toekomstbestendig maken, stroomlijnen van initiatieven rondom integratie vluchtelingen, gezonde burgerinitiatieven, overlast jeugd, woningbouw Tuijthorn en Dirkshorn, Omgevingswet en bestemmingsplan Lagedijk. Daarnaast heeft de groep aan acht initiatiefnemers feedback gevraagd. Mooie gesprekken zijn gevoerd met bevolgen initiatiefnemers. Kort samengevat zijn de collega's goed in staat om initiatieven mogelijk te maken en wordt de samenwerking positief ervaren. Zogauw het een onderwerp betreft die vele gemeentelijke afdelingen raakt en een lange doorlooptijd kent, wordt de realisatie van het initiatief moeilijker en vraagt het een lange adem van de initiatiefnemers.
- In het afgelopen jaar is twee keer een inventarisatie gemaakt van vraagstukken en initiatieven die door de afdeling zijn opgepakt. Het is geen sluitend overzicht omdat er ook initiatieven zijn die zonder inmenging van de gemeente worden opgepakt.

Waar staan we nu t.o.v. einddoel

Uit de meest recente rapportage van "Waarstaatjegemeente.nl 2016" blijkt dat de gemiddelde inwoner van Schagen tevreden is als wijkbewoner en dit met een ruime voldoende, een 7,1 waardeert. Bij de start van dit project hebben we als doel een 7 formuleerd.

Klantgerichtheid



1. Wij hebben een visie op klantgerichtheid, zowel in houding als gedrag.
2. We vertalen de visie naar een (thematisch) actieplan met trainingen, cursussen, events, adviezen, etc.
3. Wij voeren het actieplan voor eind 2018 uit.
4. Wij ontvangen feedback van de samenleving en handelen daarnaar.

Trainingen

Het afgelopen jaar hebben medewerkers trainingen gevolgd die raakvlakken hebben met klantgerichtheid. Denk daarbij aan trainingen als:

- Feedback geven en ontvangen
- Succesvol communiceren
- Imago training
- Resultaatgericht werken en communiceren

Overige acties:

- Organiseren van een meeloopstage van een dagdeel bij Telefonie (Telefooncentrale? Klantcentraal!) waarbij de ervaringen weer worden gedeeld door de deelnemer aan alle andere collega's.
- Verbeteringen proces op het afhandelen van terugbelverzoeken van onze klanten
- Mini college gastvrijheid bij de diverse afdelingen om meer aandacht te vragen voor de 1^o indruk en het moment van afscheid.
- Tijdens de verhuisweek naar de tijdelijke huisvesting is er een week vol trainingen georganiseerd. Deze trainingen waren allemaal gerelateerd aan de projecten van het programma en de thema's van klantgerichtheid.
- Inspiratie-excursie bij stadskantoor Gemeente Utrecht
- Februari 2017 afronding verbouwing en in gebruik name verbouwd gemeentehuis

Onze werkomgeving sluit naadloos aan op onze visie. Ontmoeten en samenwerken met elkaar staat hierin centraal. Onze visie op dienstverlening en huisvestingsvisie is vertaald in een klantbeleving voor de nieuwe publiekshal. Kort samengevat: Welkom, schoon, opgemerkt, rust, aandacht, logisch, vriendelijk, overzichtelijk, fris, veilig. Wij werken vanaf september (tijdelijke huisvesting) op afspraak en wij hebben een gastvrouw in de hal. Dit is halverwege de tijdelijke huisvesting geëvalueerd en als zeer positief ervaren door de klant.

Er is een nulmeting uitgevoerd tijdens de meting van Waar Staat je Gemeente 2016. Deze meting herhalen wij in 2018.

Oordeel bezoeker openingstijden gemeentehuis	7.6
Oordeel bezoeker wachttijd loket	8.3
Oordeel bezoeker vriendelijkheid medewerker	8.7
Oordeel bezoeker verzorgdheid medewerker	8.7
Oordeel bezoeker inleving medewerker	8.4
Oordeel bezoeker deskundigheid	8.6
Oordeel bezoeker doorlooptijd	8.6
Oordeel bezoeker duidelijkheid informatie	8.6
Bereikbaarheid gemeentehuis	8.1
Parkeergelegenheid gemeentehuis	7.4
Overzichtelijkheid gemeentehuis	8.1
Bewegwijzering gemeentehuis	7.7
Wachtruimte gemeentehuis	8.0
Privacy gemeentehuis	7.7

De groene onderdelen scoren een gemiddelde van 8,4



GELUKKIGE SAMENLEVING!

1. Wij meten welk effect we hebben op geluk bij inwoners, ondernemers en medewerkers
2. We weten hoe we hier invloed op kunnen uitoefenen en maken hierop een actieplan.
3. We voeren het actieplan voor eind 2018 uit.

Algemeen:

- Ruim 100 deelnemers bezochten de mini-conferentie in januari over geluk en de gemeente Schagen
- Media-aandacht voor geluk en onze gemeente in diverse artikelen in NHD, Omring Express, digitale media
- Toezegging NHD: wil meewerken aan artikelen over geluk
- Aandacht op social media (Facebook, Twitter, LinkedIn) leidt ertoe dat steeds meer mensen weten dat we aan geluk willen bijdragen (bereik per bericht vaak tussen de 5.000 en 10.000)
- Inwoners:
 - onderzoek uitgevoerd door EHERO, resultaten in rapport ontvangen
 - kennis van collega's over hoe zij kunnen bijdragen aan geluk van inwoners is gegroeid
 - projectgroep geluk inwoners van start gegaan: gebruikt deze kennis nu om bijdrage aan geluk inwoners te verbeteren
 - toezegging tijdens mini-conferentie: gemeente Schagen gaat Geluksplekken en Geluksbudget invoeren. Is in opstartfase.
- Medewerkers:
 - onderzoek uitgevoerd door EHERO, resultaten in rapport ontvangen
 - kennis van collega's over hoe zij kunnen bijdragen aan geluk van collega's is gegroeid
 - projectgroep geluk inwoners van start gegaan: gebruikt deze kennis om bij te dragen aan werkgeluk
- Congres en boek:
 - Op 5 oktober houden we een congres 'Lokaal sturen op geluk' ism EHERO in de gemeente Schagen voor bestuurders en beleidsmakers van Nederlandse gemeenten en presenteren dan een boek over dit onderwerp

PROJECTEN, WAT GAAN WE DOEN IN DE PERIODE 2017-2018

Procesoptimalisatie



1. Alle primaire processen hebben eind 2018 een eerste verbeteringslag gemaakt.
2. Wij zijn in staat om de procesverbeteringen zelf te implementeren en continu te verbeteren.

We gaan door met het verbeteren van de lopende processen en starten nieuwe processen op, rekening houdend met de volgende uitgangspunten:

- Focus op de belangrijke processen
- Sturen op resultaat
- Aanraken is afmaken

Dat betekent concreet:

- We richten ons op de externe klantprocessen en op de kritieke bedrijfsprocessen.
- Opdrachtgevers formuleren een concreet en meetbaar resultaat aan het begin van elk verbetertraject.
- We bepalen welke indicatoren hierbij horen en gaan die blijvend meten.
- We gaan klanten méér betrekken bij de verbetertrajecten.
- We gaan opdrachtgevers periodiek informeren over voortgang van de trajecten en de resultaten, zodat ze hier op bij kunnen sturen.
- We gaan net zolang door met verbeteren tot de uitdaging is gehaald.
- We gaan beter communiceren over de resultaten.
- We gaan ervoor zorgen dat medewerkers de afgesproken werkwijze uitvoeren.

Waar staan we nu t.o.v. einddoel en aan welke indicator relateren we dit project

Indicatoren:
In 2018 is minimaal 1,5 miljoen structureel bespaard op de kosten van de bedrijfsvoering. Het totale rapportcijfer van de inwoner als klant (bron: Waar Staat Je Gemeente) is in 2018 een 8 of hoger.

Deregulering



1. Wij beoordelen alle gemeentelijke regels op duidelijkheid, strijdigheid met andere regels en nut en noodzaak.
2. Wij schrappen gemeentelijke regels indien strijdig met andere regels of niet noodzakelijk voor de belangenafweging.
3. Wij vereenvoudigen gemeentelijke regels indien onduidelijk.

De dereguleringsaanpak blijft afgestemd op het project procesoptimalisatie. Bij de processen waarin gemeentelijke regels een rol spelen, zal bekeken worden of en zo ja welke regels afgeschaft of vereenvoudigd kunnen worden.

Waar staan we nu t.o.v. einddoel

De minimumnorm is dat 75% van de onderzochte onderwerpen regelarm is (op basis van de 'Checklist minder regels'). Medio 2016 is er op dit onderdeel een tussenmeting verricht. Daaruit bleek dat inmiddels 86% van de onderwerpen regelarm is. Het einddoel is daarmee al bereikt.

Klantgerichtheid



1. Wij hebben een visie op klantgerichtheid, zowel in houding als gedrag.
2. We vertalen de visie naar een (thematisch) actieplan met trainingen, cursussen, events, adviezen, etc.
3. Wij voeren het actieplan voor eind 2018 uit.
4. Wij ontvangen feedback van de samenleving en handelen daarnaar.

Het laatste jaar staat in het teken om de gewenste houding en het gewenste gedrag te borgen in de organisatie. Hoe zorgen we er voor dat nu de werkomgeving het meest ideale is, we ook het gewenste gedrag en de gewenste houding blijvend laten zien? Hier op zullen we een nieuw actieplan opstellen en daarnaast afspraken formaliseren voor de borging.

- Vertalen van nulmeting in een actieplan
- Bepalen doelstelling n.a.v. nulmeting
- Herhalen van de nulmeting

Waar staan we nu t.o.v. einddoel en aan welke indicator relateren we dit project

Er is een nulmeting uitgevoerd tijdens de meting van Waar Staat Je Gemeente 2016. Deze meting herhalen wij in 2018. Het Oordeel van de bezoeker scoorde in een gemiddelde van 8,4. In 2018 willen we dat dit gemiddelde een 8,5 is geworden

SUBDOELEN VAN HET PROGRAMMA

Wij weten wat onze inwoners, ondernemers en instellingen beweegt, omdat wij continu met hen in gesprek zijn en zo ruimte kunnen bieden voor initiatief en samen naar oplossingen kunnen zoeken.

Wij dereguleren daar waar regelgeving geen toegevoegde waarde heeft voor het afwegen van verschillende belangen en leveren alleen producten die inwoners, ondernemers en instellingen niet zelf kunnen of mogen regelen.

Wij verbeteren onze werkprocessen continu om verspilling van tijd en menskracht tegen te gaan.

B&O participatie



1. Wij stimuleren participatie door inzet van menskracht en tijd;
2. Wij doen actief mee bij initiatieven vanuit de samenleving;
3. Doelen worden gezamenlijk gesteld en gerealiseerd met gezamenlijke middelen;
4. Wij verbinden initiatieven en organisaties;

- We starten een campagne waarin initiatiefnemers vertellen over hun successen om zo inwoners te vertellen hoe ze met elkaar en met ondersteuning van de gemeente hun ideeën kunnen verwezenlijken.
- We bieden instrumenten aan op het intranet waarmee collega's B&O participatie beter kunnen integreren in hun werk.
- De supportgroep gaat verder met het ondersteunen van collega's om nieuwe burger initiatieven te realiseren en inwoners te laten participeren in onze vraagstukken. Daarbij is er extra aandacht voor de onderwerpen uit de begroting 2017 die uitstekend participatief kunnen worden opgepakt zoals duurzaamheid, maatschappelijke aanbesteding WMO en Jeugd, Toeristisch plan Schagen.
- We maken de participatie zichtbaar door
 - tweejaarlijks een inventarisatie te maken van vraagstukken en initiatieven,
 - inventarisatie van de bijdrage die de supportgroep aan collega's heeft kunnen geven.
- Voortzetting participatietraject in Dirksborn en Tuitjenhorn.
- Afhankelijk van de resultaten van het participatietraject in de dorpen Tuitjenhorn en Dirksborn wordt dit traject ook uitgerold in andere dorpen. De resultaten van het participatietraject worden voor de zomer bekend

Waar staan we nu t.o.v. einddoel en aan welke indicator relateren we dit project

Uit de resultaten van Waar staat je gemeente, Staat van gemeente Schagen en onderzoek Werkgeluk onder medewerkers uit 2016 kunnen we ophalen of participatie bijdraagt aan het welbevinden/geluk van onze inwoners en de medewerkers. Uit de resultaten van dezelfde onderzoeken in 2018 kunnen we ophalen in hoeverre participatie ten opzichte van 2016, toen gewaardeerd met een 7,1, meer bijdraagt aan het welbevinden/geluk van onze inwoners en de medewerkers

In beweging



1. Wij weten welke kennis en competenties we nu en in de toekomst nodig hebben
2. Wij kennen onze medewerkers en wat hun ambities en competenties zijn.
3. Wij helpen onze medewerkers te bewegen naar de plek waar zij het beste functioneren.

- Voortzetting van strategische personeelsplanning en de ontwikkeling en beweging (intern en extern) van onze medewerkers.
- Ontwikkelen van E-hrm; digitaliseren van processen waardoor medewerkers en managers zelf toegang krijgen tot een 'eigen' domein voor loopbaan, opleiding en ontwikkeling, vacatures en tijdelijke klussen.
- Participatie in 'Werken in Noord-Holland'; een regionale samenwerking tussen gemeenten en hieraan gelieerde organisaties voor de uitwisseling van medewerkers voor tijdelijke klussen en vacatures.
- Uitvoering geven aan het traineeprogramma.

Waar staan we nu t.o.v. einddoel en aan welke indicator relateren we dit project

We hebben steeds beter inzicht in de aanwezigheid – en in de gewenste kwaliteit en kwantiteit van onze medewerkers en sturen hierop. De medewerkers zijn zich meer bewust van hun eigen invloed op hun loopbaan en worden hierin ondersteund door mogelijkheden te bieden om opleiding of coaching en waar nodig begeleiding in het kader van In Beweging.

GELUKKIGE SAMENLEVING!



1. Wij meten welk effect we hebben op geluk bij inwoners, ondernemers en medewerkers
2. We weten hoe we hier invloed op kunnen uitoefenen en maken hierop een actieplan.
3. We voeren het actieplan voor eind 2018 uit.

Algemeen:

- Ambtelijk en bestuurlijk Nederland gaan steeds meer horen over hoe de gemeente Schagen aan geluk bijdraagt
- Inwoners:**
 - Uitvoering Geluksplekken en Geluksbudget
 - Medewerkers gemeente Schagen zijn zich bewust van waar bijdragen aan geluk inwoners mogelijk is en handelen hier naar
 - Begroting 2018 stuurt op geluk
 - herhaalmeting
- Medewerkers:**
 - - Wij weten beter hoe we kunnen bijdragen aan werkgeluk en handelen hier naar
 - - herhaalmeting

Verantwoording 2e tranche 2016-2017

Begroting programma "Bewegen naar de klant"	Begroting 2016/2017	Uitgegeven t/m april 2017	Verplichtingen t/m mei 2017
1) Capaciteit projecten	188.000	168.712	45.000
2) Externe kennis	32.000	26.057	2.500
3) Continuïteitsknelpunten	80.000	61.722	-
Totaal	300.000	256.491	47.500

Begroting programma "Bewegen naar de klant"	Begroting 2016/2017	Uitgegeven t/m april 2017	Verplichtingen t/m mei 2017
1) Capaciteit projecten (worden niet 100% vervangen): Omdat 3 medewerkers (a € 71.000 = € 213.000 p.j.) fulltime voor het programma worden ingezet, is er budget nodig om deze mensen gedeeltelijk te vervangen.	188.000	168.712	45.000
Totaal capaciteit projecten	188.000	168.712	45.000

Begroting programma "Bewegen naar de klant"	Begroting 2016/2017	Uitgegeven t/m april 2017	Verplichtingen t/m mei 2017
2) Externe kennis: Inhuur voor begeleiding van het programma Inhuur voor begeleiding procesoptimalisatie Inhuur voor strategische personeelsplanning Nog nader in te vullen	27.000	26.057	2.500
Totaal externe kennis	32.000	26.057	2.500

De uitgaven onder het kopje "externe kennis" betreffen de kosten voor de begeleiding bij het opstarten van het programma, begeleiding bij het opstarten van procesoptimalisatie en begeleiding bij het opstarten van de strategische personeelsplanning.

Begroting programma "Bewegen naar de klant"	Begroting 2016/2017	Uitgegeven t/m april 2017	Verplichtingen t/m mei 2017
3) Continuïteitsknelpunten: Voor de tijdelijke vervanging van collega's die meewerken aan de diverse projecten van het programma, waardoor in het werk knelpunten ontstaan. VTH keten P&O I&A DIV Openbaar gebied Secretariaat Nog nader in te vullen (afhankelijk van welke keten geoptimaliseerd wordt)	80.000	-	-
Totaal continuïteitsknelpunten	80.000	61.722	-

Aanvraag 3e tranche 2017-2018

Programma kosten algemeen	Begroting 2017/2018
Capaciteit projecten (3 medewerkers)	€ 180.000
Continuïteits knelpunten	€ 80.000
Totaal	€ 260.000

Project Procesoptimalisatie	Begroting 2017/2018
2 Lego workshops	€ 7.110
2 Modules lean voor leidinggevenden	€ 5.000
1 Green Belt opleiding	€ 2.500
1 Black Belt opleiding	€ 6.250
Totaal	€ 20.860

Project Geluk	Begroting 2017/2018
Congres en boek	€ 30.000
Herhaalmeting	€ 10.000
Kennis en inspiratie	€ 15.000
Totaal	€ 55.000

Project Deregulering	Begroting 2017/2018
Bonnen	€ 100
Totaal	€ 100

Project Klantgerichtheid	Begroting 2017/2018
Inwinnen advies over borging verandering houding & gedrag, 5 sessies	€ 1.500
Dag met MT over leiderschap verandering houding & gedrag	€ 3.500
Dag voor ambassadeurs over borging houding en gedrag	€ 5.000
Totaal	€ 10.000

Project B&O participatie	Begroting 2017/2018
ontwikkelinterventies	€ 15.000
activiteiten voor organisatie	€ 5.000
activiteiten voor bestuur	€ 5.000
Totaal	€ 25.000

Totaal programmabudget	€ 370.960
-------------------------------	------------------