

Opsteldatum : 15-10-2019 werkversie uitvoeringsprogramma Samen op ons Best – oktober 2019
Registratienr. : IN19-03355/
Afdeling :
Vakgroep :
Auteur : Ingrid de Graaff

Acties die zijn afgerond staan in een apart document (IN19-00668 'Afgeronde acties uitvoeringsprogramma Samen op ons Best').

Toelichting kolom prio's:
 1: hoge prioriteit
 2: oppakken als tijd
 3: oppakken indien gecombineerd met ander traject / andere kapstok
 4: lopend traject; geen aansturing vanuit Samen op ons Best of minimale / geen bijdrage (meer nodig) vanuit Samen op ons Best. Monitoren.

Toelichting kolom voortgang:	nog geen planning bekend	op schema	deadline aangepast, nu op schema	achter op schema	ligt stil
-------------------------------------	--------------------------	-----------	----------------------------------	------------------	-----------

Prio	Nr.	Nr(s) oorspronkelijke onderdelen	Omschrijving (gecombineerde) actie	Aanspreekpunt	Rol externe partners	Stand van zaken	Wat / wie is er nodig? aanmelden via indewijk@gembest.nl	Deadline	Voortgang
1	2 A.2	2 + 13	<p>Toekomst bewonersoverleggen en GOEB.</p> <p>De bewonersoverleggen ontwikkelen zich naar verbindingsknooppunten met (oog voor) partners in de wijk. Het GOEB verandert hierin mee. Daarbij bepalen ze ook hoe ze online met elkaar willen samenwerken</p>	werkgroep dialoogtraject	regie / uitvoering	<ul style="list-style-type: none"> februari 2019: samenstelling werkgroep: GOEB-bestuurslid, lid bo, opbouwwerker WBO, wijkcoördinatoren, inwoner zonder link met een bo en een jongere. maart-april 2019: meeste bo's bezocht, vragen aan gemeente opgesteld over gewenste rol bo's en GOEB, en behapbaarheid beoogde werkwijze. 1 mei 2019: bijeenkomst werkgroep. 3 juni 2019: gesprekken werkgroep met bestuurder en manager gemeente. 6 juni: bo's lichten voortgang toe tijdens 		medio 2020	



Prio	Nr.	Nr(s) oorspronkelijke onderdelen	Omschrijving (gecombineerde) actie	Aanspreekpunt	Rol externe partners	Stand van zaken	Wat / wie is er nodig? aanmelden via indewijk@gembest.nl	Deadline	Voortgang
			en hoe bewonersoverleggen en inwoners met elkaar in contact willen staan.			<p>ALV GOEB.</p> <ul style="list-style-type: none"> juni 2019: besluit om subsidieregeling bo's voor 2020 nog niet bij te stellen w.b. rol / opzet bo's vanwege langere doorlooptijd actie 2A.2. 8 juli 2019: overleg werkgroep. 22 aug 2019: ALV GOEB -> terugkoppeling bevindingen werkgroep, aankondigen vragenlijst GOEB en wijk-overstijgende thema's. 16 okt 2019: werkgroep bespreekt resultaten vragenlijsten. nov 2019: overleg werkgroep o vervolg dec 2019: werkgroep bespreekt advies met stuurgroep SooB 12 dec 2019: terugkoppeling advies aan bo's tijdens ALV GOEB 			
1	6	6	<p>Omgevingsdialoog</p> <p>Ook richting externe partijen dragen we uit dat inwoners vroeg bij de planvorming moeten worden betrokken. Daarom maken we de opdracht tot het houden van de omgevingsdialoog integraal onderdeel van de intake van nieuwe ruimtelijke initiatieven (Intake en Planning Nieuwe Initiatieven, de IPNI-procedure).</p>	Medewerker Regie en Ontwikkeling (ruimtelijke plannen)	geen	<ul style="list-style-type: none"> eind 2016: 'Omgevingsdialoog' staat op checklist van te bespreken punten tijdens intake met partijen die willen bouwen. februari 2018: start traject opstellen handreiking/checklist voor initiatiefnemers. 2^e kwartaal 2018: beoogde effecten actie: <ol style="list-style-type: none"> Zorgen voor bewustwording bij de initiatiefnemer door helder te maken wat de aanleiding en het doel van de omgevingsdialoog zijn. Het zoveel mogelijk waarborgen van een goede afstemming met de omgeving door de initiatiefnemer over zijn initiatief. Duidelijk aan initiatiefnemer kunnen aangeven wat de gemeente wil ontvangen om de kwaliteit van de omgevingsdialoog te toetsen. Helderheid verschaffen over de rol gemeente bij de omgevingsdialoog. 		<p>Vermelden dialoog als Omgevingsdialoog als bespreekpunt tijdens intake: gereed</p> <p>Opstellen 1e concept richtlijn: sept-okt. 2019</p> <p>Richtlijn Omgevingsdialoog gereed: dec</p>	



Prio	Nr.	Nr(s) oorspronkelijke onderdelen	Omschrijving (gecombineerde) actie	Aanspreekpunt	Rol externe partners	Stand van zaken	Wat / wie is er nodig? aanmelden via indewijk@gembest.nl	Deadline	Voortgang
						<ul style="list-style-type: none"> juni-juli 2018: 1^e brainstormsessie met werkgroep en klankbordgroep, en overleg met 'thuis. 1^e kwartaal 2019: werkgroep actie 18 B (werksessies) neemt rol kartrekker actie 6 op zich. maart, april en mei 2019: overleggen werkgroep (aanpassen projectplan, opzetten vervolgbijeenkomst stakeholders). 3 juni 2019: bijeenkomst m stakeholders. 2 juli: bespreken vervolgaanpak. aug-okt 2019: opzetten en voorleggen conceptrichtlijn. okt 2019: verwerken reacties in richtlijn. nov 2019: praktijktoets. dec 2019-jan 2020 (afhankelijk van raadsplanning): vaststellen richtlijn door gemeenteraad. 		2019-jan 2020 Evaluatie richtlijn: 1 jaar na vaststelling	
1	15	15	<p>Participatie in de begroting</p> <p>In de begroting vermelden we per beleidsterrein de rol van inwoners en gemeente. Vanaf de begroting van 2018 moet dit uitgebreider dan nu het geval is.</p>	Afdelingsmanager Regie en Ontwikkeling	adviseren	<ul style="list-style-type: none"> 2^e kwartaal 2017: brainstorm gemeentelijke organisatie en voorzitter GOEB. 3^e kwartaal 2017: in begroting 2018 per programma rol gemeente en betrokkenen vermeld, en GOEB-bestuur bepaalt prioriteiten voor participatie: programma's 2, 3, 6 en 9 (Integrale veiligheid, Verkeer en openbare ruimte, Cultuur, sport, recreatie en vrije tijd en Milieu). Personeelwisselingen en werkdruk vertragen nadere uitwerking. 4 juni 2019: overleg met ambtenaren en inwoners. Conclusie: participatie te bespreken in kaderbriefproces en bij het uitwerken van de begroting. 24 sept 2019: input GOEB-bestuur: 		start proces kaderbrief (voorjaar 2020)	



Prio	Nr.	Nr(s) oorspronkelijke onderdelen	Omschrijving (gecombineerde) actie	Aanspreekpunt	Rol externe partners	Stand van zaken	Wat / wie is er nodig? aanmelden via indewijk@gembest.nl	Deadline	Voortgang
						<ul style="list-style-type: none"> - participatie bij kaderbrief oppakken met organisaties, niet met ongeorganiseerde inwoners. - al is inwonersparticipatie niet altijd vanaf start mogelijk, dan wel informeren over start en wanneer participatie plaatsvindt (kan op meerdere momenten zijn). - tijdig inwoners betrekken bij ruimtelijk beleid. - Adviesraad Sociaal Domein zou actief inwoners naar mening moeten vragen - denk aan terugkoppeling na participatietrajecten. 			
1	18 B	18 (incl. 4 + 14 + 17)	<p>Werksessies</p> <p>Om het gedachtegoed van Samen op ons Best te integreren gaan we hiermee concreet aan de slag. Dit doen we op een actieve manier en samen met inwoners, aan de hand van concrete, prikkelende en spiegelende casussen die om gedragsverandering vragen (zoals actie 6). Dit gebeurt in terugkerende werksessies met B en W, directie, MT en medewerkers. De casussen liggen onder meer op het vlak van dienstverlening (input uit actie 16). De werksessies leiden waar nodig tot veranderingen in organisatie-/werkprocessen (actie 17) die de andere manier van</p>	Senior communicatieadviseur	co-creatie	<ul style="list-style-type: none"> • 19 december 2017: Doel werksessies en aanpak voor bepalen thema's besproken en uitgangspunten bepaald. • Inventarisatie mogelijke thema's, ook bij ambtenaren. • Gesprek met werkgroep actie 23 over meetbaarheid van effect van de actie. • Februari 2018: voorstel voor 2 thema's met werkgroep afgestemd en besloten te starten met werksessies 'Communicatie' en 'Speeltuin'. • voorjaar 2018: voorbereiding en organisatie 1^e werksessie 'Speeltuin'. Later oppakken 'Communicatie'. • 2^e-3^e kwartaal 2018: Opzet 'casus Speeltuin' uitgewerkt en besproken met werkgroep en verantwoordelijk wethouder. Sessie in november - december 2018 gepland. Helaas vanuit de buurt geen animo deel te nemen. Op 10 december bijeenkomst geannuleerd. • 8 januari 2019: werkgroep evalueert en besluit verder te gaan met het oppakken van actie 6 'Omgevingsdialoog': de 	<ul style="list-style-type: none"> - inwoners/andere partners die input willen geven voor en/of meedoen aan de (organisatie van de) werksessies. - (administratieve) ondersteuning t.b.v. organisatie - afhankelijk van opzet evt. gespreksbegeleider(s) en/of acteur(s) 	tijdelijk on hold	



Prio	Nr.	Nr(s) oorspronkelijke onderdelen	Omschrijving (gecombineerde) actie	Aanspreekpunt	Rol externe partners	Stand van zaken	Wat / wie is er nodig? aanmelden via indewijk@gembest.nl	Deadline	Voortgang
			werken ondersteunen. Naast externe partners spelen bestuur, directie en MT een essentiële rol: het borgen van een goede samenwerking met inwoners. Daarom wordt actie 14 in deze actie geïntegreerd, en P&O wordt betrokken voor de koppeling met de strategische personeelsontwikkeling.			<p>omgevingsdialogoog blijkt rode draad in alle genoemde onderwerpen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 19 februari 2019: werkgroep bespreekt aanpak actie 6. • Actie 18 B staat hiermee tijdelijk on hold. 			
1	23	23	<p>Meetbaar maken van effect van de acties</p> <p>We ontwikkelen criteria om het effect van de acties in dit uitvoeringsprogramma te meten. Deze criteria nemen we op in de begroting.</p>	Adviseur kwaliteit en control	co-creatie	<ul style="list-style-type: none"> • 2017: De werkgroep heeft gesprekken met een aantal werkgroepen. Hiermee is er input van 10 werkgroepen: actie 1, 2A, 2B, 3, 5, 10, 18, 21 en deels 15 en 20. • mei 2018: werkgroep heeft lay-out ontwikkeld voor de (tussentijdse) rapportage van de uitkomsten van de werkgroepen. Denk hierbij aan: Start, Interim Stappen, Finish, Evaluatie, Participatie, Doelstelling et cetera. Alle lopende acties zijn volgens deze layout in kaart gebracht. • juli 2018: werkgroep presenteert rapportage aan de stuurgroep SooB. Daarna layout aangevuld met participatieniveau per fase. • 3^e kwartaal 2018: lijst opgesteld voor vervolggesprekken met alle werkgroepen. • april 2019: afstemming over vervolgaanpak op inhoud (doel actie 23 en prioritering overige acties) met programmacoördinator. • nov 2019: overleg over eigen evaluatie, overdracht aanspreekpunt gemeente, concrete aanpak vervolg (+ planning) 	-	n.n.b.	



Prio	Nr.	Nr(s) oorspronkelijke onderdelen	Omschrijving (gecombineerde) actie	Aanspreekpunt	Rol externe partners	Stand van zaken	Wat / wie is er nodig? aanmelden via indewijk@gembest.nl	Deadline	Voortgang
						-overleg is vertraagd door agenda-beperkingen-.			
1	24	-	Inrichten 'accounts in de organisatie' voor een bredere verankering van het gedachtengoed van Samen op ons Best in de gemeentelijke organisatie.	Programmacoördinator Samen op ons Best	n.n.b.	<ul style="list-style-type: none"> medio 2018: oproep plaatsen voor 'participatiecoaches' en collega's persoonlijk en succesvol benaderd. augustus 2018: groep heeft gesproken over ideeën voor invulling van rol en goede manier van (samen) werken. oktober 2018: contact met evenknie van andere gemeente over hun werkwijze en leerpunten. Daarover met elkaar gesproken en gedeeld welke trajecten op eigen afdeling, vakgroep lopen. Afspraak: de ambtenaar van de andere gemeente vragen voor uitwisselings- / inspiratiebijeenkomst. april 2019: onderkend dat dit onderwerp breder aangepakt moet worden (cultuurverandering). Daarom is actie 24 als aparte actie on hold gezet. In plaats daarvan: <ul style="list-style-type: none"> gekoppeld aan Samen op Reis: gesprekken over de 10 tips t.a.v. dienstverlening, waaronder samenwerking met inwoners. aandacht voor inwonersparticipatie bij opzet klantreizen. 	-	on hold (in deze vorm)	
2	10	10	Nieuwe (financiële) instrumenten voor het faciliteren van inwonersinitiatieven Samen met actieve inwoners bekijken we of het nodig is om nieuwe (financiële) instrumenten te ontwikkelen	beleidsmedewerker subsidies	co-creatie – mgl. zelfbeheer	<ul style="list-style-type: none"> juni 2017: er blijkt behoefte aan anders dan financieel faciliteren door gemeente: kennisdelen, advisering, vergaderlocaties etc. Dit is in MT besproken en positief ontvangen. Afspraak: inkomende initiatieven/ behoeften in MT bespreken. oktober 2017: meegedacht met actie 3. november 2017: overleg over de beoogde doelen van actie 10. Nog te formuleren. 	-	Actie algemeen: doorlopend Onderzoeken mogelijkheden n Right to Challenge:	



Prio	Nr.	Nr(s) oorspronkelijke onderdelen	Omschrijving (gecombineerde) actie	Aanspreekpunt	Rol externe partners	Stand van zaken	Wat / wie is er nodig? aanmelden via indewijk@gembest.nl	Deadline	Voortgang
			om hen goed te faciliteren. Zo ja, dan laten we ons gezamenlijk inspireren door goede voorbeelden van elders. Opties zijn bijvoorbeeld het herbezien van de (kaders van) de huidige regeling buurtbudget, alternatieve financieringsmogelijkheden (zoals subsidies van derden en crowdfunding), het verschuiven van verantwoordelijkheid en middelen van gemeente naar inwoners (bv. Right to challenge) of deelname van de gemeente aan de Beursvloer.			<ul style="list-style-type: none"> 4^e kwartaal 2017-1^e kwartaal 2018: opgeleverde resultaat van actie 5 bekeken en aangevuld. 2^e kwartaal 2018: met ambtenaren gebruik vergaderruimten door inwoners-initiatieven uitgewerkt. Is ingegaan per 18 juni 2018. 4^e kwartaal 2018: 1 school biedt ruimte voor inwonersinitiatieven. november 2018: 1e overleg over Right to Challenge met ook werkgroep Actie 5. Door te praten over wat nodig is om inwonersinitiatieven aan te moedigen: met ambtenaren van Groen, Zorg, Infrastructuur (grijs) en Veiligheid. Doel: initiatieven 'landen zacht' bij binnenkomst bij gemeente. Vanwege hoge werkdruk en ziekte is besloten om actie 10 zoveel mogelijk in lopende trajecten in te bedden om zo snel mogelijk concrete resultaten te kunnen behalen. Eerste onderwerp dat is opgepakt is een subsidieregeling t.b.v. Bewonersinitiatieven voor Kwetsbare ouderen en Respijtzorg (via actie 3). Deze regeling is gereed. 		zie actie 3, subsidies	
4	2 B.1	11	(digitaal) bewonersplatform: onderdelen Sociale kaart en Elkaar helpen.	buurtverbinder en coördinator Bestwijzer	co-creatie – mgl. zelfbeheer	Sociale kaart <ul style="list-style-type: none"> okt-nov 2018: met betrokkenen type organisaties en thema's voor rubricering bepaald. dec 2018-jan 2019: verzamelen basisgegevens en op het platform plaatsen. 4 april 2019: informatiebijeenkomst in Bestwijzer voor betreffende organisaties over mogelijkheden platform en onder aandacht brengen PleinBest. 		Sociale kaart en Elkaar helpen in basis online: april 2019. Daarna verdere invulling.	



Prio	Nr.	Nr(s) oorspronkelijke onderdelen	Omschrijving (gecombineerde) actie	Aanspreekpunt	Rol externe partners	Stand van zaken	Wat / wie is er nodig? aanmelden via indewijk@gembest.nl	Deadline	Voortgang
						<ul style="list-style-type: none"> vanaf april 2019: aanvullen en uitbreiden info door organisaties zelf. aanbod aan nieuws en evenementen is meer divers door toevoeging maatschappelijke organisaties. <p>We helpen -> Elkaar helpen</p> <ul style="list-style-type: none"> 1-1-2019: activiteiten WeHelpen naar PleinBest onder de voorlopige noemer Elkaar helpen. medio 2019: start communicatie. 			
4	3.1	3 + 7 + 9	Herijking subsidiebeleid	Medewerker Regie en Ontwikkeling	adviseren	<ul style="list-style-type: none"> aug-sept 2018: gestart met aantal acties. okt-nov 2018: huidige proces subsidies in beeld gebracht. nov-dec 2018: subsidieaanvragen 2019 behandeld. 4^e kwartaal 2018: tender preventief jeugdbeleid afgerond. 2019: oppakken overige acties uitvoeringsplan. 1^e kwartaal 2019: herzien subsidieregelingen: met betrokkenen en opgedane ervaringen in toekennings-proces subsidies 2019. 28 feb 2019: participatiebijeenkomst gesubsidieerde instellingen, werkgroep actie 5 en andere geïnteresseerden. 23 juli 2019: nieuwe subsidieregeling vastgesteld sept 2019: nieuwe aanvraagformulieren gereed vanaf 1 okt 2019: aanvragen volgens nieuwe regeling 2020: ook overige regelingen in nieuwe regeling verwerken (waaronder voor bewonersoverleggen en GOEB). 	-	uitwerking uitvoeringsplan: zomer 2019	
4	12	12	In gesprek met Best	Medewerker	co-creatie	<ul style="list-style-type: none"> Sinds november 2016 zijn gemeente en 	-	doorlopend	



Prio	Nr.	Nr(s) oorspronkelijke onderdelen	Omschrijving (gecombineerde) actie	Aanspreekpunt	Rol externe partners	Stand van zaken	Wat / wie is er nodig? aanmelden via indewijk@gembest.nl	Deadline	Voortgang
			Duurzaam geven we verder vorm aan de invulling van gelijkwaardig partnerschap.	Beheer		<p>Best Duurzaam in gesprek over de rolverdeling.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Door onderlinge afstemmingen zijn de uitvoeringsprogramma's van gemeente en Best Duurzaam beter op elkaar aangesloten. • Best Duurzaam heeft subsidie verkregen voor 2018. Daarmee partnerschap versterkt. Op basis van het Uitvoeringsprogramma Duurzaamheid vindt samenwerking plaats. • 2018: convenant tussen gemeente en Best Duurzaam. Doel: samen streven naar energie- en afvalloos Best. Ieder eigen taken, veel samen optrekken, ieder een eigen deel. • 2018: Best Duurzaam werkt volgens een nieuwe structuur (in projectgroepen). Nieuwe inzichten beogen de samenwerking verder te optimaliseren. • 3^e kwartaal 2018: behandelen van door Best Duurzaam ingediende subsidieaanvragen voor 2019, voor het realiseren van meer projecten. Complexiteit en nog in ontwikkeling zijnde visie op het vraagstuk vertragen dit proces. • 3^e kwartaal 2018: samenwerking bij verduurzamen van (sport)verenigingen en buurtcentra en opstellen van warmteplannen wordt verder vormgegeven. • 3^e kwartaal 2018: opstart project overstijgend koepeloverleg. • 4^e kwartaal 2018: geen subsidie verstrekt voor 2019. Aangevraagde bedrag is bij vaststellen van begroting afgewezen. 			



Prio	Nr.	Nr(s) oorspronkelijke onderdelen	Omschrijving (gecombineerde) actie	Aanspreekpunt	Rol externe partners	Stand van zaken	Wat / wie is er nodig? aanmelden via indewijk@gembest.nl	Deadline	Voortgang
						<ul style="list-style-type: none"> 1e-2^e kwartaal 2019: bekijken of en hoe vanaf 2020 budget voor Duurzaamheid in brede zin kan worden gereserveerd. 1^e kwartaal 2019: bestuurlijk overleg over roadmap en andere trajecten. 1^e kwartaal 2019: evaluatie samenwerking a.d.h.v. de samenwerkingsovereenkomst. 			
4	18C	18 (incl. 4 + 14 + 17)	<p>Klantreis Evenementenvergunningen</p> <p>Om het gedachtengoed van Samen op ons Best te integreren gaan we hiermee concreet aan de slag. Dit doen we op een actieve manier en samen met inwoners, aan de hand van concrete, prikkelende en spiegelende casussen die om gedragsverandering vragen (zoals actie 6). Dit gebeurt in terugkerende werksessies met B en W, directie, MT en medewerkers. De casussen liggen onder meer op het vlak van dienstverlening (input uit actie 16). De werksessies leiden waar nodig tot veranderingen in organisatie-/werkprocessen (actie 17) die de andere manier van werken ondersteunen. Naast externe partners spelen bestuur, directie en MT een essentiële rol: het borgen</p>	medewerker Vergunningen	n.t.b.	<p>In samenspraak met klanten klantgericht herinrichten proces evenementenvergunningen.</p> <p>Daarnaast loopt de herziening van Horeca- en evenementenbeleid, van de APV, en het Veegplan.</p> <ul style="list-style-type: none"> 2018: verzamelen input rondom evenementen van afgelopen jaren. 2018: Vaststelling door het college van Beleid Regulering en spreiding evenementen. 2018: ambtelijk bekijken en (op onderdelen) herzien online teksten en aanvraagformulieren voor aanvragen van evenementen. 2018: regelen (budget voor) Voorlichtingsprogramma. 2018: incidenteel is 'Hulp bij aanvragen van evenementenvergunning/melding' al beschikbaar. 2^e kwartaal 2018: bespreken Voorlichtingsprogramma en Hulp bij het aanvragen met organisatoren. Horeca zegt dit overleg af. 2^e-3^e kwartaal 2018: actualiseren horeca- en evenementenbeleidsplan, parallel aan herziening APV. September 2018: met enkele organisatoren proces 		vaststelling gereed: najaar 2018	



Prio	Nr.	Nr(s) oorspronkelijke onderdelen	Omschrijving (gecombineerde) actie	Aanspreekpunt	Rol externe partners	Stand van zaken	Wat / wie is er nodig? aanmelden via indewijk@gembest.nl	Deadline	Voortgang
			van een goede samenwerking met inwoners. Daarom wordt actie 14 in deze actie geïntegreerd, en P&O wordt betrokken voor de koppeling met de strategische personeelsontwikkeling.			<p>evenementenvergunningen bekijken en starten met beschrijven/vormgeven van verkort proces voor spontane evenementen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4^e kwartaal 2018: voorlichtingsprogramma gepland over evenementen. • 3^e kwartaal 2018: intensief gewerkt aan nieuwe APV en beleid; op 8 oktober vastgesteld door gemeenteraad. • 3^e-4^e kwartaal 2018: implementatie nieuwe regels in APV over evenementen geregeld: informatie op de website, aanpassing formulieren. • 4^e kwartaal 2018: voorlichtingsbijeenkomsten voor organisatoren, en voortaan bij start aanvraag evenementenvergunning een afspraak vergunningverlener en organisator voor doorspreken aanvraag. • 18 februari 2019: bijeenkomst over evenementen en geluid voor organisatoren en inwoners/omwonenden. Leverde bewustwording en begrip op voor elkaars belangen. • april en mei 2019: <ul style="list-style-type: none"> ○ 3 voorlichtingsbijeenkomsten met evenementenorganisatoren. Goede feedback over veranderde opstelling gemeente. Ook onderling meer begrip ontstaan door bewustwording. ○ Organisatoren geïnformeerd over wijzigingen t.a.v. vergunningsvrije evenementen. • Bij voorbereiding van evenementen werkt gemeente proactief samen met 		Nadere uitwerking nieuwe regels: 2019	



Prio	Nr.	Nr(s) oorspronkelijke onderdelen	Omschrijving (gecombineerde) actie	Aanspreekpunt	Rol externe partners	Stand van zaken	Wat / wie is er nodig? aanmelden via indewijk@gembest.nl	Deadline	Voortgang
						<p>organisatoren en omwonenden. Bv. het samen maken van concrete en werkbare uitwerking van criteria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • www.evenementenplatformbest.nl is geactualiseerd, informatie gedeeld. Dit is een continu proces. • 1^e helft 2019: vaststelling geactualiseerde evenementenbeleid, waarin eerder vastgestelde nieuwe regels (APV etc.) zijn opgenomen. • Planning komende maanden: samen met betrokkenen spreken over het vlot trekken van het platform. Het gereed (moeten) komen van het Veegplan speelt hierin een belangrijke rol. • 2019: inzichtelijk maken van Klantreis Evenementenvergunningen: eerst intern, daarna samen met klanten optimaliseren, inclusief de informatie en proces voorafgaand aan een aanvraag. 			
4	20	20	<p>Deregulering</p> <p>Diverse lopende trajecten (Samen op ons Best, dienstverleningsvisie, visie op digitale dienstverlening, Omgevingswet, doorontwikkeling Sociaal Domein) geven uitvoering aan deze actie.</p> <p>De klantvraag staat hierbij centraal, niet de regel. Dit betekent dat we het voor de klanten zo eenvoudig mogelijk maken.</p> <p>De komende jaren gaat de gemeente hiermee met</p>	directie	<p>adviseren – co-creatie (afhankelijk van item)</p>	<p><i>Subsidiebeleid (meer details: zie actie 3)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het beleid is op 8 januari jl. door de gemeenteraad vastgesteld. Hiermee zijn in een aantal gevallen meerjarige subsidieaanvragen mogelijk. <p><i>Digitale dienstverlening</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Visie op digitale dienstverlening en bijbehorend plan van aanpak zijn vastgesteld. Uitwerking start: 2 sporen: vernieuwen en verbeteren. • 1^e helft 2018: lijst opgesteld met te digitaliseren processen en kritisch beoordelen volgorde. • Juni 2018: start CES (customer effort score= klanttevredenheid)-onderzoek bij de digitale E-formulieren, webpagina's en 	per item verschillend	<p>continu</p> <p>Continu</p>	



Prio	Nr.	Nr(s) oorspronkelijke onderdelen	Omschrijving (gecombineerde) actie	Aanspreekpunt	Rol externe partners	Stand van zaken	Wat / wie is er nodig? aanmelden via indewijk@gembest.nl	Deadline	Voortgang
			behulp van klantreizen aan de slag. Het is een continu proces.			<p>telefonie: looptijd 1 jaar. Doel: betere digitale dienstverlening. Direct doorvoeren Quick wins.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor mogelijk grotere verbeteringen/aanpassingen worden rapporten en presentatie aan MT voorbereid. • Continu nieuwe e-formulieren live gezet. • 2^e helft 2018: WhatsApp toegevoegd als contactkanaal. • 4^e kwartaal 2018: intern onderzoek digivaardigheid, daaruit volgende acties worden gepland, 1^e in januari 2019. Deze kunnen ondersteunen in het gemakkelijk werken, (ook) ten goede komend aan klant/ klantcontact • 4^e kwartaal 2018: gestart projectopdracht digitale toegankelijkheid. • 1^e helft 2019: betere afstemming van nieuwe applicaties door inbedding in het inkooptraject, komende maanden te borgen in projectstructuur en subsidiebeleid. • 1^e kwartaal 2019: werken aan nieuw, verbeterd intranet. • De komende tijd: <ul style="list-style-type: none"> ○ Beoordelen en plannen acties /trainingen verbeteren digivaardigheid. • Continu: uitbreiding gebruik mijnoverheid.nl. <p><i>Werksessies (meer details: zie actie 18 B)</i> Er is een inventarisatie gemaakt van onderwerpen die voor werksessies in aanmerkingen komen. De werksessies kunnen leiden tot aanpassingen van processen en ook</p>			



Prio	Nr.	Nr(s) oorspronkelijke onderdelen	Omschrijving (gecombineerde) actie	Aanspreekpunt	Rol externe partners	Stand van zaken	Wat / wie is er nodig? aanmelden via indewijk@gembest.nl	Deadline	Voortgang
						<p>tot deregulering. Dit is niet vooraf bekend. Eén van de werksessies sluit aan bij de Klantreis Bereikbaarheid.</p> <p><i>Klantreis Bereikbaarheid</i> Bekijken van zowel techniek, servicenormen, als houding en gedrag op het gebied van telefonie. Er ligt een projectplan (6-4 tot 31-12-'18).</p> <ul style="list-style-type: none"> Kaders en onderzoekstechniek zijn bepaald, eerdere metingen geanalyseerd en enquête voor KCC-medewerkers opgesteld. Ook resultaten onderzoek Digitale dienstverlening worden benut. Juli en augustus 2018: afnemen interviews. September en oktober 2018: verwerken resultaten en delen met MT. Vanuit programma Dienstverlening worden actiepunten (intern) verder uitgevoerd en gevolgd. <p><i>APV</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Eind februari 2018: projectplan herziening APV vastgesteld. Maart 2018: start uitvoering met ProjectStartUp. April-mei 2018: bespreken APV-onderdelen in ambtelijke themagroepen, mede op deregulering. mei 2018: eerste oriënterende gesprek met inwonersvertegenwoordiging over inwonersparticipatie en raadsessie over o.a. mogelijkheden tot dereguleren. juni 2018: vervolgoverleg met inwoners over rol werkgroep i.r.t. APV-processen. 		<p>Projectplan: t/m december 2018</p> <p>n.n.b.</p>	



Prio	Nr.	Nr(s) oorspronkelijke onderdelen	Omschrijving (gecombineerde) actie	Aanspreekpunt	Rol externe partners	Stand van zaken	Wat / wie is er nodig? aanmelden via indewijk@gembest.nl	Deadline	Voortgang
						<ul style="list-style-type: none"> juli 2018: collegebespreking herziening APV en vervolgesprek inwoners over definiëring en aanpak inwonersparticipatie bij deregulering/vereenvoudiging APV-processen. 8 oktober 2018: vaststellen nieuwe APV. 4^e kwartaal 2018: inrichten nieuwe producten en informatie op website aanpassen. 1^e helft 2019: vertraging door personeelwisseling. 2e helft 2019: bekijken hoe en met welke inwonersparticipatie naar de vereenvoudiging van een aantal APV-processen kan worden gekeken. Hiertoe afspraak maken met de werkgroep. Najaar 2019: start voorbereidingen evaluatie aangepaste APV. <p><i>Klantreis evenementen (zie actie 18 C)</i></p> <p><i>Verbeteren proces meldingen openbare ruimte</i> Er is een nieuw systeem aangekocht voor het verwerken van de meldingen openbare ruimte. Voorafgaand daaraan zijn de processen van deze meldingen in kaart gebracht. Het nieuwe systeem biedt inwoners de mogelijkheid om op alle manieren blijven melden zoals men gewend is. Daarnaast kan men dit doen via een app. Het systeem is kaart-gerelateerd,</p>			<div style="background-color: green; height: 40px; width: 100%;"></div> <div style="background-color: white; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="background-color: lightgreen; height: 20px; width: 100%; text-align: center;">gereed</div>



Prio	Nr.	Nr(s) oorspronkelijke onderdelen	Omschrijving (gecombineerde) actie	Aanspreekpunt	Rol externe partners	Stand van zaken	Wat / wie is er nodig? aanmelden via indewijk@gembest.nl	Deadline	Voortgang
						<p>waardoor inwoners en behandelaars op een digitale plattegrond de status van meldingen kunnen volgen. Het systeem is gebruiksvriendelijk. Melders krijgen standaard een mail als de melding is opgelost.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Half maart 2018: start voorbereidingen implementatie. Speciale aandacht daarbij voor communicatie. • medio 2018: Wissel projectleiding. • In implementatieplan tot gebruik van het aangeschafte systeem is pilotfase met inwoners en gebruikers opgenomen. • oktober 2018: kick-off met leverancier. • Medio januari 2019: voorlopige livedatum (uitgesteld vanwege vertraging door wissel projectleider). • Begin januari 2018: trainen betrokken medewerkers getraind (KCC, Werf, Handhaving, Ingenieursbureau, overige betrokkenen). • Om bewoners te informeren wordt een communicatieplan opgesteld en er komt een testpanel van inwoners. <p>Het werken met FIXI wordt continu geëvalueerd en geoptimaliseerd, en is onderdeel van de reguliere werkzaamheden.</p>			

