

## Programma dienstverlening

### **Uitvoeringsagenda 2013 – 2015: 'Dienstverlening als vak'**

Registratienummer : 2012083101  
Budgetnummer : 4184510  
Datum : December 2012

#### **1. Onderwerp**

Deze uitvoeringsagenda beschrijft de activiteiten en projecten van het programma dienstverlening voor de periode 2013 – 2015. De agenda geeft uitvoering aan de beleidsambities zoals vastgelegd in het Dienstverleningsconcept en sluit aan bij het bijbehorende Implementatieplan. Ook zijn actuele ambities, recente organisatieontwikkelingen en landelijke ervaringen leidend voor deze agenda.

Dit is een richtinggevende leidraad voor ontwikkelingen van de dienstverlening voor de komende jaren. De afzonderlijke projecten worden ieder uitgewerkt in een projectopdracht, waarin in meer detail wordt ingegaan op resultaat, inzet, budget en planning.

#### **2. Opdrachtgever & opdrachtnemer**

De bestuurlijk opdrachtgever is dhr. R.Th.M. Nederveen (burgemeester).  
De ambtelijk opdrachtgever is mw. K. Kensen (adjunct-directeur).  
De opdrachtnemer is dhr. R. Vernooij (programmamanager).

#### **3. Aanleiding en achtergrond**

Het moderniseren van de dienstverlening is een speerpunt van het collegeprogramma. Gemeenten ontwikkelen zich steeds meer als de meest nabije overheidslaag en tot het voorportaal voor de gehele overheid. Het streven is te komen tot één ingang tot producten, diensten en informatie voor Bloemendaalse inwoners, ondernemers en instellingen. Een professionele, klantvriendelijke en vraaggerichte organisatie van de dienstverlening staat hierbij centraal. In Bloemendaal willen we 'dienstverlening als vak' meer ontwikkelen.

Onze dienstverleningsvisie is uitgewerkt in het '*Dienstverleningsconcept Bloemendaal Nieuw. Op weg naar onze dienstverlening in 2015*' (DVC, 2008021522) en het bijbehorende Implementatieplan (2009028183). Het DVC geeft aan hoe Bloemendaal in 2015 haar inwoners wil bedienen. Daarbij is een groeipad beschreven voor de realisatie van 2008 tot 2015.

Het eerste deel van het groeipad is beschreven in het Implementatieplan en uitgevoerd in de periode 2009 - 2012. Er is frequent gerapporteerd over de volgende behaalde resultaten:

- invoering 14+netnummer (14 023);
- dienstverlening op afspraak;
- administratieve lastenverlichting en deregulering;
- benoemen servicenormen in kwaliteitshandvest;
- deelname aan de landelijke benchmark over gemeentelijke prestaties Waar Staat Je Gemeente;
- invoering van de Europese dienstenrichtlijn;
- stappen op het gebied van kanaalsturing;
- implementatie telefooncentrale en telefonische vaardigheden;

- opzetten van de digitale Producten en Diensten Catalogus (PDC, Digitaal Loket);
- ontwikkeling van de gemeentelijke website en de digitale dienstverlening;
- implementatie van de webrichtlijnen;
- invoering digitaal Meldpunt voor meldingen en klachten over de openbare ruimte;
- training en opleiding van medewerkers;
- uitvoeren van een klantcontact analyse;
- opzetten van de functionele eisen voor het ontwerp van het nieuwe publiekscentrum als onderdeel van het project gemeentelijke huisvesting.

Nu de bovenstaande stappen zijn gezet, beschrijft deze agenda het volgende deel van het groeipad voor de periode 2013 – 2015. Dit document hangt samen met de totale ontwikkeling van de organisatie volgens het HRM-beleid, het informatiebeleid, het communicatie- en participatiebeleid, de Bloemendaalse Manier van Werken en het project gemeentelijke huisvesting.

#### **4. Besluitvorming**

Deze uitvoeringsagenda is een vervolg op een aantal besluitvormingsmomenten en stappen die de afgelopen jaren zijn gezet:

1. De vaststelling van het Dienstverleningsconcept Bloemendaal-Nieuw door de stuurgroep fusie Bloemendaal – Bennebroek op 28 februari 2008.
2. De vaststelling en uitvoering van productblad 4.2 door de stuurgroep fusie als eerste aanzet tot de implementatie van het DVC middels een opdrachtverstrekking van 12 projecten. Deze projecten zijn uitgevoerd in 2008 en 2009.
3. De vaststelling van het Implementatieplan voor de periode 2009 – 2012 op 15 september 2009.
4. De behandeling in de commissie Bestuur en Middelen van de tweejaarlijkse voortgangsrapportages in de periode 2009 - 2012.

Deze uitvoeringsagenda voor 2013 – 2015 geeft een vervolg aan de bovenstaande stappen. De agenda wordt door het college van B&W vastgesteld en ter informatie aangeboden aan de raadscommissie Bestuur en Middelen. De tweejaarlijkse rapportage aan de raadscommissie over de voortgang wordt op dezelfde wijze voortgezet.

Voor de uitvoering van het programma dienstverlening is een budget in de meerjarenbegroting opgenomen van 50.000 euro.

#### **5. Doelstelling**

Deze agenda beschrijft een verdere modernisering en ontwikkeling van de gemeentelijke dienstverlening in lijn met het DVC en actuele (landelijke) ontwikkelingen. De doelstelling is concreet invulling te geven aan de volgende algemene uitgangspunten aan de ontwikkeling van de dienstverlening:

- **Betrouwbaarheid:** als inwoner kan ik vertrouwen op de dienstverlening van de gemeente.
  - o Ik ontvang producten en diensten volgens afspraak.
  - o Ik heb inzicht in de actuele status van mijn aanvraag via mijn eigen digitale loket.
  - o De gemeente behandelt mijn aanvraag zorgvuldig en juist.
- **Bejegening:** als inwoner krijg en ervaar ik een correcte behandeling.
  - o Ik krijg in elk contact met de gemeente een correcte en consequente behandeling.
  - o De gemeente behandelt mijn vraag respectvol.
- **Vraaggerichtheid:** als inwoner ervaar ik dat de dienstverlening aansluit op mijn behoefte.
  - o Ik kan bij een bepaalde gebeurtenis met meervoudige vragen terecht bij één loket.

- Toegankelijkheid: als inwoner vind ik snel en eenvoudig mijn weg naar de gemeente.
  - o Het is gemakkelijk te weten waar ik moet zijn voor informatie en diensten.
  - o De gemeente is voor mij makkelijk bereikbaar en ik kan kiezen welk kanaal ik gebruik.
  - o Ik hoef mijn vraag maar één keer te stellen en mijn gegevens maar één keer te verstrekken en ik word via ieder kanaal direct, eenvoudig en snel door de juiste persoon geholpen.
  
- Ketensamenwerking: als inwoner merk ik dat verschillende partijen in de keten effectief en efficiënt samenwerken.
  - o Ik hoef mijn gegevens aan een ketenpartij maar één keer aan te leveren en ik krijg juiste informatie over de procedure.
  - o Ik zie dat de keten mijn vraag integraal behandelt en aansluit op mijn specifieke situatie.
  - o Ik krijg op een logische plek mijn dienst of product geleverd.

## 6. Resultaat

De concrete resultaten van de uitvoering van deze agenda worden hieronder weergegeven.

### ***Resultaat in de fysieke dienstverlening: organisatieinrichting publiekscentrum en dienstverlening op locatie***

Hier gaat om de organisatie inrichting en operationalisering van het nieuwe publiekscentrum, zoals beschreven in de projectopdracht organisatie inrichting publiekscentrum (2012005896). En het gaat om een onderzoek naar de mogelijkheden van dienstverlening op locatie. De resultaten zijn:

#### A. Organisatie inrichting publiekscentrum

1. Uitwerken en vaststellen werkprocessen en producten publiekscentrum.
2. Uitlijnen en inrichten verhouding ('knip') tussen vakafdelingen en publiekscentrum.
3. Uitlijnen en organiseren beheer van de dienstverleningskanalen (web, balie, telefoon en post) in het publiekscentrum.
4. Vaststellen openingstijden.
5. Invoering en voorbereiding zelfbedieningsconcept en zelfbedieningszuilen.

*Resultaten 1 t/m 5 worden vastgelegd in het Organisatieplan Publiekscentrum.*

6. Vaststellen formatie en organogram publiekscentrum en opstellen functieprofielen.

*Resultaat 6 wordt vastgelegd in het Functieboek Publiekscentrum.*

7. Selecteren, opleiden en aanstellen van klantcontactmedewerkers.
8. Opstellen werkrooster en planning.

*Resultaten 7 en 8 leiden tot de aanstelling van medewerkers.*

9. Opening nieuw publiekscentrum.
10. Evaluatie van de werkwijze van het nieuwe publiekscentrum.

*Resultaten 9 en 10 leiden tot de opening van het nieuwe publiekscentrum, en een evaluatie van de werkwijze.*

**B. Dienstverlening op locatie, op maat bedienen van de dorpskernen**

1. Volgen van *pilots* op het gebied van dienstverlening op locatie (zoals thuisbezorgen reisdocumenten).
2. Rapportage 'dienstverlening op locatie' voor Bloemendaalse situatie.
3. Mogelijke invoering.

**Resultaat telefonische dienstverlening: inrichting Telefonisch Informatiepunt**

Het gaat om het vergroten van de (inhoudelijke) bereikbaarheid.

**C. Inrichting Telefonisch Informatiepunt**

1. Inrichting, ondersteuning en beheer van telefonische klantcontacten.

*Dit is een onderdeel van de organisatie inrichting van - en taken binnen - het publiekscentrum en wordt uitgewerkt als onderdeel van de stappen zoals benoemd bij resultaat A.*

**Resultaat in de digitale dienstverlening: verbeterde website, toepassen nieuwe media en delen van 'open data'**

Het gaat bij dit kanaal om de vernieuwing, modernisering en verbetering van de gemeentelijke website en de digitale dienstverlening. Het gaat ook om het toepassen van nieuwe media (*social media*), aandacht voor de beschikbaarheid van open data en kanaalsturing.

**D. Modernisering gemeentelijke website en digitale dienstverlening**

1. Verbeterde lay-out en vormgeving van de gehele website.
2. Uitbreiding van het aantal E-formulieren in het Digitaal Loket.
3. Uitbreiding van het Digitaal Loket met de realisatie van een Persoonlijke Internet Pagina (PIP) met inlog via DigiD (of eHerkenning voor bedrijven). In relatie met het project zaakgericht werken wordt in deze omgeving de statusinformatie van aanvragen en bijbehorende documentatie ontsloten.
4. Verbetering van de vindbaarheid van informatie, door verbeteringen in de layout, navigatie en de zoekfunctie.
5. Geografische ontsluiting van informatie (zoals bestemmingsplannen, grondwater, handige locaties, vergunningen, bekendmakingen etc.) via een GeoLoket applicatie
6. Integratie van diverse vormen van *social media* met de functionaliteiten van de gemeentelijke website.
7. Ontsluiten van de regelgeving welke staat op de Centrale Voorziening Decentrale Regelgeving via de website.
8. Integratie van een evenementen- en activiteiten-kalender.
9. Automatisch verzenden van actuele berichten (weekjournaal, bekendmakingen, b&w besluiten, nieuws- en persberichten).

**E. 'Nieuwe' media benutten**

1. Inrichting en beheer van de toepassing van vormen van 'nieuwe' media in de gemeentelijke dienstverlening en communicatie, in samenhang met het communicatiebeleid.

#### F. Open data beschikbaar stellen

Open data is openbare data, beheerd door en in bezit van de overheid/gemeente met waarde om publiek beschikbaar te stellen zodat de data en informatie door derden gebruikt kan worden.

1. In kaart brengen en registreren van open data in bezit van de gemeente en inventariseren wat daarvan waarde heeft om te publiceren.
2. Publiceren van open data zoveel mogelijk volgens open standaarden, zoveel mogelijk aansluitend bij data.overheid.nl.

#### G. Kanaalsturing

De hierboven beschreven ontwikkeling van het digitale kanaal maakt steeds meer volwaardige en volledige dienstverlening via de gemeentelijke website mogelijk. Dit is enerzijds klantvriendelijk en anderzijds efficiënt. Daarom sturen we op gebruik van dit kanaal.

1. Voortzetten van kanaalsturing door middel van communicatie over de mogelijkheden van digitale dienstverlening, in relatie met de vernieuwing en doorontwikkeling van de website.
2. Inzichtelijk maken van mogelijkheden met financiële kanaalsturing (prijisdifferentiatie) en vervolgens mogelijke invoering daarvan.

### **Resultaat 'interne informatievoorziening': informatiebeheer versterken**

Om snel, eenduidig en toegankelijke dienstverlening te bieden, is de informatie die beschikbaar is (zowel direct voor inwoners, als voor (klantcontact)medewerkers) essentieel. Het gaat om beschikbaarheid van juiste, actuele en vraaggerichte informatie. Dit resultaat is ondersteunend aan en randvoorwaardelijk voor de bovengenoemde resultaten.

#### H. Inrichten en versterken van de informatievoorziening

1. Plan van aanpak voor de versterking van de interne informatievoorziening die aan de dienstverlening ten grondslag ligt. Het gaat met name om de veranderende rol van documentaire informatievoorziening, zaakgericht werken en de ICT-ondersteuning daarvan.
2. Uitvoering (in lijn met resultaat A) van het plan van aanpak voor de versterking van de informatievoorziening.

*Er is hier een belangrijke link met het informatiebeleid.*

### **Resultaat 'Meten van prestaties'**

Het gaat hier om het meten van de prestaties van de gemeentelijke organisatie, de resultaten van beleid en de klanttevredenheid.

#### I. Deelname Waar Staat Je Gemeente

1. Deelname aan de landelijke benchmark Waar Staat Je Gemeente (WSJG). De eerstvolgende deelname staat gepland voor het najaar van 2013, ook dan worden de resultaten weer per dorpskern opgesplitst.
2. De indicatoren en uitkomsten worden verwerkt in de begroting.

*Als de resultaten van WSJG daar aanleiding toe geven kan gericht meer kwalitatief onderzoek gedaan worden.*

## **7. Relaties**

Bij de uitvoering van het programma dienstverlening is een nauwe samenhang met:

1. het informatiebeleid;
2. het project gemeentelijke huisvesting;

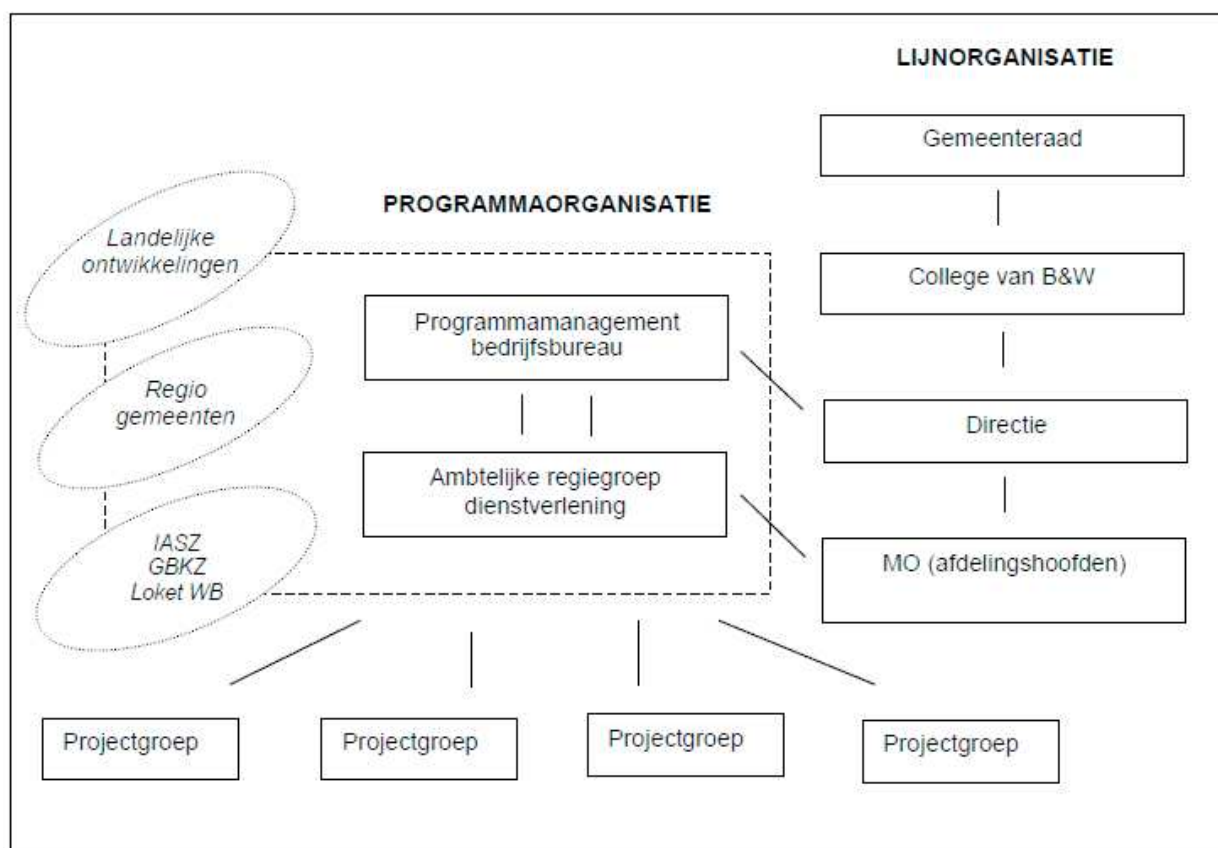
3. de ontwikkeling van de organisatie en de Bloemendaalse Manier van Werken;
4. landelijke ontwikkelingen.

## 9. Randvoorwaarden

Randvoorwaardelijk voor de uitvoering van deze agenda is:

1. voldoende inzet van mensen en middelen;
2. betrokkenheid, inzet en zichtbaarheid van het management en bestuur;
3. de uitvoering (volgens planning) van het project gemeentelijke huisvesting;
4. inzet op - en uitvoering van - het informatiebeleid en de ontwikkeling van ICT.

## 10. Programmaorganisatie



## 11. Risico's en maatregelen

### Risico's

1. Gemeenten worden geconfronteerd met tegenvallende financiële omstandigheden. In Bloemendaal heeft mede dit vooruitzicht geresulteerd in de ombuigingsoperatie, bezuinigingen en de voorbereiding van een kerntakendiscussie. Toch is het uitgangspunt te blijven ontwikkelen op het gebied van gemeentelijke dienstverlening en ambities waar te blijven maken. Dit kan knelpunten veroorzaken. Bezuinigingen kunnen de dienstverlening en de beoordeling daarvan raken.

2. De voortgang van de programmadoelstellingen is in hoge mate afhankelijk van diverse projecten en ontwikkelingen in de gemeente, bijvoorbeeld het project gemeentelijke huisvesting en de implementatie van het informatiebeleid. Door nauwe samenhang, afhankelijkheid en complexiteit kan

vertraging van buiten het programma vallende activiteiten leiden tot vertraging van programmadoelstellingen.

3. De gemeente is mede afhankelijk van de inzet van het Rijk voor de landelijke dienstverleningsontwikkelingen. Door veranderingen en bezuinigingen komt deze inzet en ondersteuning onder druk te staan.

#### *Beheersoplossingen*

1. Om te blijven ontwikkelen in dienstverlening is het juist nu nodig focus aan te brengen in activiteiten en projecten. Deze focus en haalbaarheid is aangebracht door het benoemen van activiteiten in deze uitvoeringsagenda. Met de voortgangsrapportages wordt daarover regelmatig gerapporteerd.

2. De samenhang tussen activiteiten en projecten wordt organisatiebreed bewaakt. Doelstelling van het programmamanagement is een strategische samenhang te versterken. Er wordt frequent gerapporteerd aan college en raad.

3. Er wordt regelmatig contact gehouden met de rijksorganisaties die betrokken zijn met de ontwikkelingen in gemeentelijke dienstverlening. Het KING (Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten) is hiervoor het eerste aanspreekpunt. Tevens wordt in de regio samengewerkt met andere gemeenten om ontwikkelingen gezamenlijk op te pakken en te beheren.

## 12. Activiteiten

Uitvoeringsagenda programma dienstverlening 2013 – 2015		
Activiteit	Kwaliteitseisen	Gereed
A. Organisatieinrichting publiekscentrum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uitwerken en vaststellen werkprocessen en producten publiekscentrum.</li> <li>2. Uitlijnen en inrichten verhouding ('knip') tussen vakafdelingen en publiekscentrum.</li> <li>3. Uitlijnen en organiseren beheer van de dienstverleningskanalen (web, balie, telefoon en post) in het publiekscentrum.</li> <li>4. Vaststellen openingstijden.</li> <li>5. Invoering en voorbereiding zelfbedieningsconcept en zelfbedieningszuilen.</li> </ol> <p><i>Resultaten 1 t/m 5 worden vastgelegd in het <u>Organisatieplan Publiekscentrum</u>.</i></p>	IV/2013
	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Vaststellen formatie en organogram publiekscentrum en opstellen functieprofielen.</li> </ol> <p><i>Resultaat 6 wordt vastgelegd in het <u>Functieboek Publiekscentrum</u>.</i></p>	II/2014
	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Selecteren, opleiden en aanstellen van klantcontactmedewerkers.</li> <li>8. Opstellen werkrooster en planning.</li> </ol> <p><i>Resultaten 7 en 8 leiden tot de <u>aanstelling van medewerkers</u>.</i></p>	III/2014
	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Opening nieuw publiekscentrum.</li> <li>10. Evaluatie van de werkwijze van het nieuwe publiekscentrum.</li> </ol> <p><i>Resultaten 9 en 10 leiden tot <u>de opening van het nieuwe publiekscentrum, en een evaluatie van de werkwijze</u>.</i></p>	I/2015 (conform planning huisvesting)
B. Dienstverlening op locatie, op maat bedienen van de dorpskernen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Volgen van <i>pilots</i> op het gebied van dienstverlening op locatie (zoals thuisbezorgen reisdocumenten).</li> </ol>	III/2013
	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Rapportage 'dienstverlening op locatie' voor Bloemendaalse situatie.</li> </ol>	I/2014
	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Mogelijke invoering.</li> </ol>	II/2014



<p>C. Inrichten Telefonisch Informatiepunt</p>	<p>1. Inrichting, ondersteuning en beheer van telefonische klantcontacten.</p> <p><i>Dit is een onderdeel van de organisatie inrichting van - en taken binnen - het publiekscentrum en wordt uitgewerkt als onderdeel van de stappen zoals benoemd bij resultaat A.</i></p>	<p>Zie A</p>
<p>D. Modernisering gemeentelijke website en digitale dienstverlening</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verbeterde lay-out en vormgeving van de gehele website.</li> <li>2. Uitbreiding van het aantal E-formulieren in het Digitaal Loket.</li> <li>3. Uitbreiding van het Digitaal Loket met de realisatie van een Persoonlijke Internet Pagina (PIP) met inlog via DigiD (of eHerkenning voor bedrijven). In relatie met het project zaakgericht werken wordt in deze omgeving de statusinformatie van aanvragen en bijbehorende documentatie ontsloten.</li> <li>4. Verbetering van de vindbaarheid van informatie, door verbeteringen in de layout, navigatie en de zoekfunctie.</li> <li>5. Geografische ontsluiting van informatie (zoals bestemmingsplannen, grondwater, handige locaties, vergunningen, bekendmakingen etc.) via een GeoLoket applicatie</li> <li>6. Integratie van diverse vormen van <i>social media</i> met de functionaliteiten van de gemeentelijke website.</li> <li>7. Ontsluiten van de regelgeving welke staat op de Centrale Voorziening Decentrale Regelgeving via de website.</li> <li>8. Integratie van een evenementen- en activiteitenkalender.</li> <li>9. Automatisch verzenden van actuele berichten (weekjournaal, bekendmakingen, b&amp;w besluiten, nieuws- en persberichten).</li> </ol>	<p>III/2013</p> <p>III/2013, continu proces</p> <p>IV/2013</p> <p>III/2013</p> <p>I/2014</p> <p>III/2013</p> <p>III/2013</p> <p>III/2013</p> <p>III/2013</p>
<p>E. 'Nieuwe' media benutten</p>	<p>1. Inrichting en beheer van de toepassing van vormen van 'nieuwe' media in de gemeentelijke dienstverlening en communicatie, in samenhang met het communicatiebeleid.</p>	<p>I/2013 1<sup>e</sup> stap, continu ontwikkelen</p>
<p>F. Open data beschikbaar stellen</p>	<p>1.</p>	<p>I/2014</p> <p>Groeipad vanaf II/2014</p>

G. Kanaalsturing	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Voortzetten van kanaalsturing door middel van communicatie over de mogelijkheden van digitale dienstverlening, in relatie met de vernieuwing en doorontwikkeling van de website.</li> <li>2. Inzichtelijk maken van mogelijkheden met financiële sturing (productprijs) en vervolgens mogelijke invoering daarvan.</li> </ol>	<p>Continu</p> <p>IV/2013</p>
H. Inrichten en versterken van de informatievoorziening	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan van aanpak voor de versterking van de interne informatievoorziening die aan de dienstverlening ten grondslag ligt. Het gaat met name om de veranderende rol van documentaire informatievoorziening, zaakgericht werken en de ICT-ondersteuning daarvan.</li> <li>2. Uitvoering van het plan van aanpak voor de versterking van de informatievoorziening.</li> </ol>	<p>III/2013 (zie Informatie-beleidsplan)</p> <p>In lijn met informatie beleidsplan</p>
I. Deelname Waar Staat Je Gemeente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deelname aan de landelijke benchmark Waar Staat Je Gemeente (WSJG). De eerstvolgende deelname staat gepland voor het najaar van 2013, ook dan worden de resultaten weer per dorpskern opgesplitst.</li> <li>2. De indicatoren en uitkomsten worden verwerkt in de begroting.</li> </ol>	<p>Uitvoering: III/2013</p> <p>Resultaten: II/2014</p> <p>MJB 2015</p>

### 13. Communicatie

#### *Intern*

Duidelijkheid over de ontwikkelingen en veranderingen van de organisatie zijn essentieel voor het waarmaken van de ambities. Het gaat met name om het meenemen van medewerkers in de ontwikkelingen en het groeipad. Een gezamenlijke gedragen verantwoordelijkheid voor de veranderingen en klantgerichte organisatie staat daarom centraal. We dragen met z'n allen bij aan de totstandkoming van nieuwe vormen van dienstverlening. Gebruikelijke interne communicatiemiddelen worden ingezet.

#### *Extern*

Ook bij de communicatie naar buiten volgen we een groeipad waarin we niet pas communiceren als alles klaar is. Inwoners, ondernemers en instellingen worden meegenomen in de nieuwe manier van dienstverlening. Hierbij volgen we landelijke ontwikkelingen, maar moet tevens de ruimte zijn voor de Bloemendaalse invulling en beperkte schaalgrootte. Hoe wil je bedient worden door de gemeente? Op die vraag moet binnen duidelijke kaders de ruimte zijn om aan ideeën en inbreng vanuit inwoners en ondernemers te voldoen. Belangrijk is dat duidelijk is waar de ruimte ligt voor meedenken, en wat er vervolgens met ideeën wordt gedaan.

Gebruikelijke communicatiemiddelen zoals het weekbericht, de website en persberichten worden ingezet om bekendheid en publiciteit te genereren. Belangrijker is dat wordt ingezet op gesprekken met en onderzoek onder inwoners, ondernemers en (vertegenwoordigers van) instellingen om samen te kijken naar aspecten van de nieuwe opzet van dienstverlening. Waar is behoefte aan, waaraan juist niet? Met de focus 'van buiten naar binnen', binnen de vastgestelde beleidskaders.