

# Plan van aanpak Optimalisatie Dienstverlening Gemeente Waterland

Bestuurlijke Opdrachtgever : M.C. van der Weele Burgemeester  
Ambtelijke Opdrachtgever : E.G.H. Dijk, gemeentesecretaris/algemeen  
directeur  
Opdrachtnemer (projectleider) : management trainee  
Datum : 23 november 2022  
Versie : 1.2



## Inhoud

1.	Aanleiding.....	3
2.	Wat willen we bereiken?(doelstelling(en)) .....	4
3.	Wat gaan we doen?.....	4
4.	Wat gaan we opleveren? (resultaten).....	6
5.	Afbakening en uitgangspunten .....	7
6.	Relaties met andere projecten .....	7
7.	Beoogd effect .....	7
8.	Randvoorwaarden .....	7
9.	Communicatie .....	8
10.	Projectstructuur .....	8
11.	Financiën .....	11
12.	Aanpak proces .....	11
	Bijlage 1 Overzicht vastgestelde Notities .....	12

## 1. Aanleiding

In de eerste helft van 2022 heeft de rekenkamercommissie onderzoek uitgevoerd naar de digitale dienstverlening van de gemeente. Dit rapport is in juni 2022 aan de raad aangeboden. In dit rapport is een viertal aanbevelingen gedaan. Het college van Burgemeester en Wethouders heeft in haar reactie van 31 mei 2022 op het rapport aangegeven dat zij de aanbevelingen overneemt. In dezelfde reactie geeft het college aan dat na bespreking in de raad en vaststelling van het definitieve onderzoeksrapport digitale dienstverlening verwacht het college opdracht te krijgen om uitvoering te geven aan de aanbevelingen. Op basis van deze opdracht zal een projectvoorstel worden opgesteld welke aan de raad gestuurd wordt. In het Raadsinformatiedocument van 13 september 2022 over de telefonische dienstverlening en bereikbaarheid heeft het college van B&W deze opdracht nogmaals bevestigd.

In het rapport “Zelf)sturing als hulpmiddel, en eigenaarschap als doel versterking van de gemeentelijke organisatie Waterland” van BMC van 21 augustus 2020 zijn zes pijlers benoemd voor de ontwikkeling van de gemeente:

1. Als een compacte regisserende netwerkorganisatie denken en handelen
2. Waterlandse belangen behartigen in regionale netwerken
3. Dienstverlening bieden dichtbij de mensen, zoveel mogelijk in hun eigen leefomgeving
4. Integraal Werken
5. Datagedreven Werken binnen de digitale transformatie
6. Modern en goed werkgeverschap tonen.

De pijler “Dienstverlening bieden dichtbij de mensen, zoveel mogelijk in hun eigen leefomgeving” is nader uitgewerkt in de notitie “Het Waterlandse Werken van Eiland naar Wij-land” van 22 september 2020. In deze notitie staat over dienstverlening:

*“Onze belangrijkste opdracht (missie) is om de gemeenschap te helpen om zichzelf te besturen en om die dienstverlening te bieden die inwoners van hun overheid mogen verwachten.*

*Dat kan...omdat in de Waterlandse gemeenschap veel kennis en ervaring zit waarmee burgers, ondernemers en instellingen heel veel problemen oplossen. Dit doen zij zonder tussenkomst van de gemeente. Dat is goed, want de beste oplossingen ontstaan in de gemeenschap zelf en zijn nooit uitsluitend het product van de gemeente.*

*Dat moet... omdat de huidige samenleving gewoonweg te ingewikkeld en veranderlijk om vanuit het gemeentehuis te besturen. Als het gaat om beleid maken, dienstverlening en bedrijfsvoering, is samenwerking voor ons een noodzaak om effectief en efficiënt te kunnen werken.”*

Daarnaast ontvangen we signalen van onze klanten dat onze dienstverlening niet voldoet aan hun verwachtingen. Bijvoorbeeld de wachttijd aan de telefoon of het bieden van onvoldoende mogelijkheid op het gebied van digitale dienstverlening.

Een van de onderdelen van dit plan van aanpak is het definiëren van wat wij onder dienstverlening verstaan en wie onze klanten zijn. Hieronder worden deze twee termen in het kort beschreven zodat dit plan van aanpak in de juiste context wordt geplaatst:

Onder **Dienstverlening** verstaan we: alle contacten (interactie en / of transactie) die we als gemeente hebben met onze Waterlandse samenleving.

Onder **Klant** verstaan we: inwoners, ondernemers, instellingen/verenigingen, bezoekers/toeristen, buurgemeenten.

Met dit plan van aanpak heeft het college invulling aan de toezegging aan de raad en wordt de weg naar het behalen van onze doelstellingen beschreven.

Voor het opstellen van dit plan van aanpak is gebruikt gemaakt van reeds vastgestelde notities (zie bijlage 1).

## 2. Wat willen we bereiken?(doelstelling(en))

In de Notitie “Het Waterlandse Werken van Eiland naar Wij-land” van 22 september 2020 is de volgende doelstelling vastgesteld:

*“In 2025 bieden we onze dienstverlening dichtbij de mensen, en zoveel mogelijk in hun eigen leefomgeving.”*

Dit betekent dat:

1. We weten wat er in alle kernen/buurtten speelt en gaan daar op een passende wijze mee om.
2. Onze teams zich regelmatig in de kernen bevinden en verrichten van daaruit ook hun dienstverlening.
3. We digitale dienstverlening bieden waar het kan, persoonlijk waar het moet.
4. Onze dienstverlening integraal en vraaggericht is.”

Noot: in de notitie “Het Waterlandse Werken van Eiland naar Wij-land” is 2025 al streefjaar aangegeven. Of 2025 haalbaar is hangt af van de resultaten van onderstaand plan van aanpak. De verwachting is dat de doelstelling pas in 2026 gerealiseerd wordt.

## 3. Wat gaan we doen?

In deze paragraaf wordt beschreven wat de opdracht/het plan van aanpak inhoudt. Wat gaan we doen om de doelstelling te realiseren?

### Fase 1 Bepalen van de gewenste situatie

De eerste stap is bepalen van de gewenste situatie: waar willen we naartoe met onze dienstverlening? Tijdens deze fase worden in ieder geval de volgende vragen beantwoord:

#### 1. Wat ligt er al?

Er zijn al diverse notities vastgesteld op het gebied van dienstverlening of die dienstverlening raken. In bijlage 1 is al eerste inventarisatie gedaan. De vastgestelde notities worden als uitgangspunt meegenomen voor de uitvoering van het plan van aanpak.

Daarnaast is het belangrijk om te weten welke relevante regelgeving/richtlijnen zijn op het gebied van dienstverlening en of waar rekening moeten houden voor onze dienstverlening. Hierbij kan gedacht worden aan: Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer, Wet Open Overheid, Wet Digitale overheid, Algemene Verordening Gegevensbescherming, Single Digital Gateway.

#### 2. Welk beeld hebben onze klanten van de gemeente? Welke behoefte hebben onze klanten?

In onze dienstverlening staat de klant centraal. Onder “Aanleiding” hebben we aangegeven wie onze klanten zijn. Als we onze dienstverlening optimaal willen laten aansluiten aan de wensen van onze klanten is het belangrijk om te weten wat voor beeld onze klanten van onze organisatie hebben. Wij brengen de klantervaring in kaart zodat we gerichte verbeteringen kunt aan brengen die aansluiten bij de wensen en behoeften van de inwoners en ondernemers. De wijze hoe we onze klanten benaderen, kan per soort klanten en onderwerp verschillen. Wij willen ook graag maatwerk leveren.

Het gaat om de volgende vragen:

- a. Wat vinden onze klanten belangrijk?
- b. Wat verwachten onze klanten van de gemeente?
- c. Hoe kijken onze klanten naar het contact met de gemeente?

### 3. Notitie “Waterlandse Werken van Eiland naar Wij-land” herijken

Op basis van de bijdrage onder punt 2. Beeldvorming en behoeftebepaling vanuit onze klanten, de bijdrage van de interne stakeholders en de notities die al zijn vastgesteld (zie bijlagen 1), gaan we onze visie en doelstelling herijken. Hierbij wordt antwoord gegeven op de volgende vragen:

- a. Visie: Wat voor gemeente willen we zijn? In de notitie is aangegeven wat voor gemeente willen we zijn. Hierbij gaat het om de vertaling van wat we willen zijn in één zin, bijvoorbeeld:  
“Gemeente Waterland dichtbij en toegankelijk”
- b. Is de doelstelling zoals eerder vastgesteld (zie onder paragraaf 2) nog actueel en passend bij onze visie? Hoe kunnen we deze doelstelling concreet maken?
- c. Wat zijn onze kernwaarden? Dat zijn concrete vuistregels die richting geven aan het dagelijks handelen. Die helpt ons om “het goede te doen” conform de bedoeling. Uitgangspunten zijn: We denken en handelen vanuit de behoefte van de inwoner en de ondernemer. We denken mee en denken in de basis vanuit het: ‘ja, dit kan wél - principe’. We zijn zo georganiseerd dat we vragen van een integraal afgewogen antwoord kunnen voorzien (geen kastje naar de muur cultuur). Onze communicatie is vriendelijk, duidelijk en proactief. ed.

In de notitie “Het Waterlandse Werken van Eiland naar Wij-land” zijn de volgende kernwaarden genoemd: *“Ief, verbinding, vertrouwen en nieuwsgierig. Wij denken vanuit de inwoner en werken samen met de inwoner. We zijn een faciliterende gemeente, die dichtbij en toegankelijk is. We hebben een integrale aanpak voor de opgaven die op ons afkomen. Onze medewerkers én inwoners voelen en tonen eigenaarschap. Resultaten tellen, en dan resultaten die inwoners ook verwachten van ons. De inwoner en zijn/haar opgave staat centraal. We hebben daar plezier in, en doen daarom nét dat beetje extra om tot een resultaat te komen wat boven verwachting is.”*

### 4. Vormgeving

Als we weten waar we naar toe willen is het ook belangrijk om te bepalen hoe we hier vorm aan willen geven zodat wij onze doelstelling kunnen realiseren. Hierbij worden de volgende onderwerpen nader uitgewerkt:

- a. *Inrichting*: Hoe willen we onze dienstverlening inrichten? Bijvoorbeeld per kanaal (digitaal, schriftelijk, persoonlijk contact) of omnichannel (integraal)?
- b. *Cultuur en mensen*: Welke houding en gedrag past bij de gekozen richting?
- c. *Processen*: hoe gaan we onze dienstverleningsprocessen inrichten?
- d. *Organisatiestructuur*: wat vraagt de gewenste situatie van onze organisatie?
- e. *Systemen*: Welke systeem zijn nodig voor het behalen van de resultaten?

### 5. Monitoring en Sturing

We weten waar we waartoe willen en hoe hier vorm aan gaan geven. Bij Monitoring en Sturing gaan we in op de wijze hoe we gaan bepalen of de behaalde resultaten overeenkomen met de voorgenomen resultaten. Door de verschillen te evalueren en de oorzaken te onderzoeken zijn we in staat om bij te sturen. Daarnaast helpt dit ons om subjectieve termen zoals “snel” en “goed” te objectiveren.

Hiervoor gaan we:

1. Wat willen we meten (wat zijn onze Kritische Prestatie Indicatoren (hierna KPI's)?)
2. Per KPI bepalen welke norm wij willen hanteren. Dat zijn de servicenormen. Dit zijn de regels waaraan onze dienstverlening moet voldoen. Dit geeft duidelijkheid aan onze klanten wat er van ons verwacht kan worden, toetsen of we deze prestatie en halen en zo niet. Deze KPI's en normen gebruiken we ook voor het rapporteren aan het bestuur.
3. Welke kwalitatieve en kwantitatieve data(bronnen) zijn nodig om te kunnen meten?  
Hoe kunnen we het middel “klantreis” inzetten voor het bepalen van de klantbeleving? Het werken met klantreizen maakt inzichtelijk hoe klanten onze dienstverlening daadwerkelijk ervaren. Bij klantreizen staat de ervaring van onze klanten centraal. In het BMC rapport “(Zelf)sturing als

hulpmiddel, en eigenaarschap als doel” is als norm aangegeven dat: “De klanttevredenheid weer gestaag laten groeien naar het niveau van 2012: gemiddeld een 7 of hoger.”

4. Hoe kunnen we de data goed presenteren/dan wel welke instrumenten moeten we inzetten om daadwerkelijk te kunnen meten en sturen?

## Fase 2 Analyseren van de huidige situatie

Door de antwoorden op de vragen in Fase 1 hebben wij inzicht gekregen, samen met onze klanten en de organisatie, in wat we ernaar toe willen en de belangrijkste uitgangspunten zijn. Voordat we verder aan slag gaan is het belangrijk om te weten waar we nu staan. Dat is ons startpunt. In deze fase gaan we het volgende analyseren:

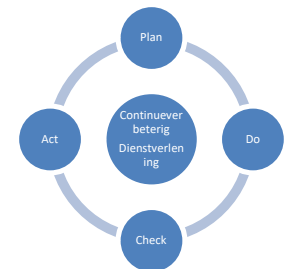
- a. Per kanaal (digitaal, schriftelijk, persoonlijk) onderzoeken:
  - i. Hoe zijn de processen/structuur op papier ingericht?
  - ii. Hoe verlopen de processen in de praktijk?

Bijvoorbeeld: we stellen vast dat we onze dienstverlening integraal willen bieden. Door in kaart te brengen weten we hoe we op papier en in de praktijk werken en in welke mate al integraal werken.

- iii. Welke diensten bieden wij aan?
- iv. Welke servicenormen gelden nu?
- v. Hoe meten we of we voldoen aan de servicenormen?
- b. Welke systemen gebruiken we nu op het gebied van dienstverlening?

## Fase 3 Opstellen uitvoerings-/programmplan

We weten waar we ernaartoe willen en waar we nu staan. De laatste fase is het bepalen wat het kloof is tussen de gewenste situatie en de huidige situatie. Dit geeft ook inzicht in welke knelpunten opgelost moeten worden om de gewenste situatie te realiseren. Op basis hiervan kunnen we een uitvoerings-/programmplan opstellen. De keuze voor een uitvoeringsplan of programmplan hangt af van hoe groot het kloof is. In dit uitvoerings-/programmplan wordt aangegeven hoe we het kloof tussen wenselijke situatie en gewenste situatie gaan overbruggen. In dit uitvoerings-/programmplan wordt ook een concreet voorstel gedaan over de fasering van de invoering (prioritering), benodigde capaciteit en budget, planning en hoe we tussentijds gaan evalueren. Een uitvoerings-/programmplan kent één begin en een eind. Het is belangrijk dat er na oplevering van uitvoerings-/programmplan ons continu blijven verbeteren. Op deze wijze kunnen we goed inspelen op de maatschappelijke veranderingen. In het uitvoerings-/programmplan zal ook een voorstel worden gedaan hoe we dit het beste kunnen inrichten. Hiervoor nemen we als uitgangspunt **het Plan, Do, Check, Act model (PDCA-model)**.



## 4. Wat gaan we opleveren? (resultaten)

### Fase 1 Bepalen van de gewenste situatie

Uiterlijk mei 2023 is het voorstel over de gewenste situatie vastgesteld door het college van Burgemeester en wethouders. In dit voorstel worden de (herijkte) visie, doelstelling(en), de kernwaarden, de KPI's en (service)normen opgenomen.

### Fase 2 Analyseren van huidige situatie

Uiterlijk juli 2023 is een rapport uitgebracht over de huidige situatie. Dat is ons startpunt. Dit rapport wordt vastgesteld door de stuurgroep.

### Fase 3: Opstellen uitvoerings-/programmplan

Uiterlijk september 2023 is het uitvoerings-/programmplan vastgesteld door de raad. We weten welke concrete acties we gaan uitvoeren om de gewenste situatie te realiseren, wanneer deze acties uitgevoerd worden (prioritering), wat er nodig is (capaciteit, deskundigheid, budget) om deze acties te realiseren en hoe we er voor zorgen dat met in staat zijn om onze dienstverlening continu te verbeteren.

## 5. Afbakening en uitgangspunten

1. Eerder vastgestelde documenten vormen de basis voor het herijken van onze visie/doelstelling. Uiteraard gaan we deze uitgangspunten toetsen aan de behoefte van onze klanten en de huidige maatschappelijke ontwikkelingen.
2. Dit traject richt zich op de externe dienstverlening, dus diensten en producten die wij leveren aan onze klanten. De optimalisatie van de interne dienstverlening zitten vooral in het Strategisch Plan Informatievoorziening en het Strategische Personeelsplan. Daarom is de verbindingen tussen deze plannen/programma's essentieel. Want juist ook de interne dienstverlening is onmisbaar om in staat te zijn om onze externe diensten optimaal te kunnen verlenen.

## 6. Relaties met andere projecten

De uitvoering van dit plan aanpak is sterk verboden met de volgende ander (ontwikkelings)trajecten:

1. Strategische Agenda
2. Strategisch Plan Informatievoorziening/Portfolio Informatievoorziening (digitale formulieren Sociaal Domein en Publiekszaken, vervanging website, invoering zaakstelsel)
3. Strategisch Personeelsplan
4. Programma invoering omgevingswet
5. Opstellen communicatieplan
6. Inrichten Wijkteams Sociaal Domein

## 7. Beoogd effect

1. Dienstverlening bieden die aansluit aan de verwachting en beleving van onze klanten.
2. Onze klanten weten wat zij van ons kunnen verwachten.
3. Medewerkers weten wat van hen verwacht wordt op het gebied van dienstverlening, wat vertrouwen en plezier geeft. En waardoor ze binnen dit handelingskader het gesprek durven aangaan naar buiten en naar buiten toe, experimenteren, leren en het verschil kunnen blijven maken.
4. Bewustzijn in de organisatie wat betreft onze dienstverlening: hoe wordt onze dienst ervaren? Wat vinden mensen belangrijk? Waar worden mensen blij van?
5. Helder voor ogen hebben waarmee en op welke wijze de organisatie gefaciliteerd kan worden om een dienstverlening te bieden die past bij onze kernwaarden.
6. Focus aanbrengen zodat we opgavegericht en gefaseerd onze doelstellingen kunnen realiseren.

## 8. Randvoorwaarden

Voor het behalen van de resultaten zijn de volgende randvoorwaarden:

- a) Voldoende bemensing van het programma- en de projectteams.
- b) Het programma raakt de hele organisatie en de hele gemeente. Daarom is het essentieel dat zij in het hele proces actief worden betrokken.
- c) Voldoende draagvlak vanuit organisatie (medewerkers, directie, management, bestuur) voor het proces en resultaat.
- d) Dienstverlening is van ons allemaal, met belangrijkste aanvoerders de directie en managers en college.
- e) Voldoende budget voor de uitvoering van het plan van aanpak en het realiseren van het uitvoerings-/programmavoorplan.

- f) Het uitvoerings-/programma plan wordt gefaseerd opgepakt met een heldere prioritering. Door focus aan te brengen kunnen we de benodigde capaciteit en middelen efficiënt inzetten.

## 9. Communicatie

Onderdeel van dit plan van aanpak is het opstellen van een communicatieplan. Het is belangrijk om regelmatig met de stakeholders te communiceren en tijdig te betrekken. De wijze van communiceren en mate van betrokkenheid variëren per type stakeholder. Voor dit plan van aanpak onderscheiden we de volgende stakeholders:

	Stakeholders
<b>Interne stakeholder</b> Bij het project betrokken vanuit de eigen organisatie	Medewerkers die lid zijn van het projectteam (in ieder geval Publiekszaken, Communicatie, Informatievoorziening, Per team één vertegenwoordiger) Teammanagers Directie Stuurgroep
<b>Externe stakeholder</b> Bij het project betrokken externe partij	Klanten, dorpsraden, kernraden
<b>Interface stakeholder</b> Niet bij het project betrokken partij, die wel een legitiem belang heeft	Overige medewerkers, overige klanten, regiogemeenten, gemeenteraad <sup>1</sup>

Op basis van deze analyse wordt een communicatieplan opgesteld. In dit plan wordt ook meegenomen hoe we onze klanten kunnen bereiken die niet zo snel van zich laten horen.

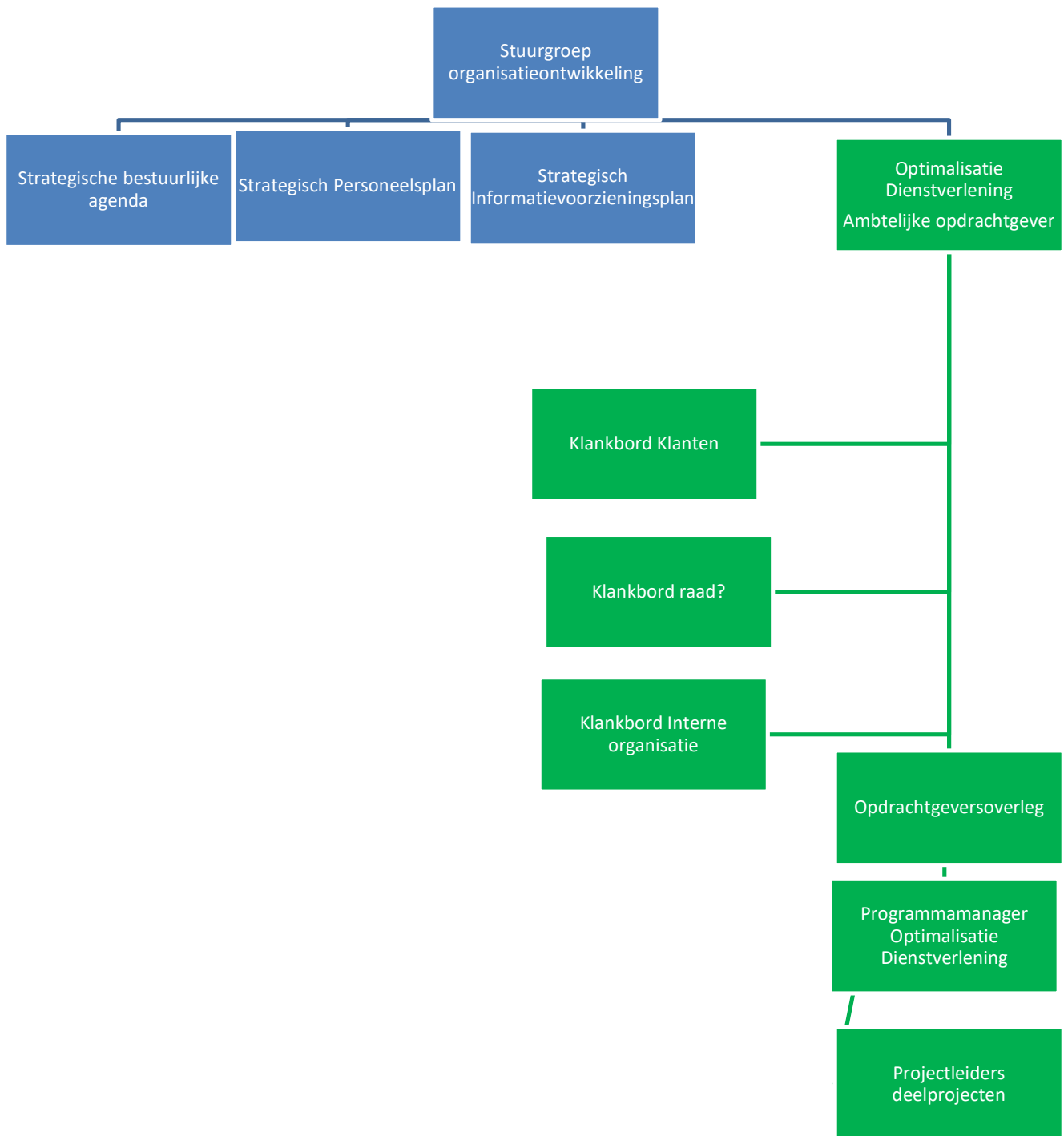
## 10. Projectstructuur

Het programma "Optimalisatie Dienstverlening" wordt ondergebracht bij de projectstructuur Organisatieontwikkeling. Dit programma heeft een samenhang met de Strategisch bestuurlijke agenda, het Strategische Personeelsplan en met het Strategische Informatievoorzieningsplan. Hierdoor wordt ook de verbinding gelegd tussen de ontwikkelingen op het gebied van Interne Dienstverlening en de Externe Dienstverlening. Daarom is het belangrijk dat de samenhang tussen de verschillende plannen bewaakt wordt.

---

<sup>1</sup> Het gaat om de groep mensen die ook onder klanten en medewerkers vallen en die niet direct een bijdrage leveren aan het project





### **Stuurgroep Organisatieontwikkeling**

Deze Stuurgroep stuurt op de Strategische bestuurlijke agenda, het Strategisch Informatievoorzieningsplan, het Strategisch Personeelsplan en het Programma Optimalisatie Dienstverlening

#### *Leden*

- Wethouder HRM, Harm Scheepstra (voorzitter)
- Burgemeester, Marian van der Weele
- Gemeentesecretaris/algemeen directeur, Erich Dijk
- Directeur,
- Vertegenwoordiger Ondernemingsraad

De stuurgroep komt 1x per maand bijeen.

#### *Taken*

- Integrale samenhang bewaken tussen de vier plannen/programma's
- Prioriteiten stellen per plan en tussen de vier plannen/programma's
- Besluiten nemen over de voorstellen die vanuit de programmamanagers aan de Stuurgroep worden voorgelegd
- Besluit nemen over mogelijk knelpunten per plan en tussen de drie plannen onderling
- Actief informeren van de raad over de voortgang van de plannen

### **Opdrachtgeversoverleg**

#### *Leden*

- Gemeentesecretaris/algemeen directeur en ambtelijke opdrachtgever, Erich Dijk
- Teammanager Realisatie, Stella Veenstra
- Programmamanager, nader in te vullen

Het opdrachtgeversoverleg komt 1x in de 2 weken bijeen.

#### *Taken*

- Voortgang van het programma bewaken
- Voorbereiden stukken voor de stuurgroep
- Bijsturen binnen de kaders van het programma

### **Projectteam**

Per deelproject wordt een projectteam gevormd. De samenstelling en benodigde capaciteit is afhankelijk van het project.

### **Programmamateam**

In dit team zit de programmamanager, communicatie medewerkers, projectleiders van de verschillende projecten, informatiemanager, programmamanager SPP Het programmamateam wordt aangestuurd door de programmamanager. De inzet van de programmamanager is gemiddeld 8 uur per week.

Het programmamateam komt 1x per week bijeen.

#### *Taken*

1. Stand van zaken per project bespreken
2. Mogelijk knelpunten in beeld brengen en voorleggen aan het opdrachtgeversoverleg

### **Klankbordengroepen**

Er worden drie klankbordengroepen gevormd: één met klanten, één intern en één met de raad.

Onderdeel van dit plan van aanpak wordt de wijze hoe we onze klanten kunnen bereiken zodat we ook mensen bereiken die niet zo snel van zich laten horen. Hierbij kan gedacht worden aan gesprekstafels, aansluiten bij bestaande overleggen of het inzetten van digitale middelen.

Naast het betrekken van de buiten wereld is ook belangrijk om zoveel mogelijk medewerkers en de raad te betrekken. Immers, het succesfactor van onze dienstverlening is mensen.

## 11. Financiën

Voor de uitvoering van dit plan van aanpak wordt een krediet ter hoogte van € 50.000 voor 2023 aangevraagd. Dit krediet is nodig voor het inzetten van inhoudelijke expertise en voor het organiseren en uitvoeren van het participatietraject met onze klanten.

## 12. Aanpak proces

In onderstaande tabel is het aanpak van het proces op hoofdlijnen opgenomen. Onderstaand proces wordt aangevuld met concrete en periodieke communicatiemomenten zoals in het nog op te stellen communicatieplan wordt opgenomen (zie paragraaf Communicatie). Per stap en fase wordt geëvalueerd of het plan van aanpak moet worden bijgesteld om de gewenste resultaten te behalen. Mocht tijdens het uitvoeren van dit proces blijken dat er zaken zijn die een duurzame bijdrage leveren aan het eindresultaat, dan zullen we deze zaken oppakken.

Wat	Tijdschatting
Besluitvorming plan van aanpak in de raad	Februari 2023
Fase 1 Bepalen gewenste situatie	Maart-Mei 2023
Bepalen wat er al ligt	
Beeldvorming en Behoeftte bepaling van onze klanten	
Beeldvorming van de organisatie	
Visie/doelstelling/kernwaarden herijking inclusief gewenste inrichting en wijze van monitoren en sturing	
Vaststellen visiedocument door het college	
Vaststellen inrichtingsvoorstel en wijze van monitoren en sturing door het college	
Fase 2 Analyseren huidige situatie	Mei-Juli 2023
Fase 3 Opstellen uitvoerings-/programmaplan	Juni-Augustus 2023
Vaststelling Uitvoerings-/programmaplan door de raad	21 september 2023

Aldus vastgesteld op 23 februari 2023 door de raad

## Bijlage 1 Overzicht vastgestelde Notities

1. Burgerhandvest 2013
2. Rapport “Zelf)sturing als hulpmiddel, en eigenaarschap als doel versterking van de gemeentelijke organisatie Waterland” van BMC van 21 augustus 2020
3. Notitie “Het Waterlands Werken van Eiland naar Wij-land” van 22 september 2020
4. Strategische Bestuurlijke agenda van 24 augustus 2021
5. Strategische Informatievoorzieningsplan van 24 augustus 2021
6. Strategisch Personeelsplan van 24 augustus 2021

Deze lijst wordt verder uitgebreid nadat de inventarisatie in fase 1 is uitgevoerd.