

Behandeling in:	<input type="checkbox"/> MT van	<input checked="" type="checkbox"/> DB van	7 oktober 2011	AB van	28 november 2011
<b>Onderwerp:</b>	<b>Eindevaluatie project professionalisering klantmanagement</b>				
Steller:	Marion van Limpt				
<b>Voorstel:</b>	Kennismemen van de eindevaluatie van het project klantmanagement				
<b>Inhoud besluit:</b>					
Datum besluit en ondertekening:	AB 28 november 2011				
	A.E.W. van Limpt secretaris		W.J.J. Ligtenberg voorzitter		
<b>Overleg gevoerd met</b> (indien van toepassing):					
Intern:		Functionarissen / overlegorgaan		Datum:	
	X	Werkgroep klantmanagement		1 september 2011	
	X	Werkgroep klantmanagement		3 oktober 2011	
Extern:		Functionarissen / overlegorgaan		Datum:	
WWB-kamer:					
<b>Communicatie:</b> (indien van toepassing)		Actor / bijzonderheden		Datum:	
Publicatie verplicht					
Colleges / raden					
Gemeentepagina					
Gemeente(n) :					
Website					
ISD Actueel					
Intranet					
O.R.					
Anders:					
Terinzagelegging:					
<b>Archivering</b>		Verwerkt door:		Datum:	
Zakenarchief	X	M. Felida		ntb	
Postregistratie uit					
Anders					

**Onderwerp:** Eindevaluatie project professionalisering klantmanagement

**Voorgeschiedenis:**

De ISD-ML is begin 2008 gestart met de professionalisering van het klantmanagement. De voorbereidende fase, organisatiewijziging en implementatiefase hebben ruim drie jaar in beslag genomen. Voor u ligt de eindevaluatie van het project klantmanagement. De evaluatie is tot stand gekomen op basis van gesprekken met de interne werkgroep Klantmanagement. Deze werkgroep bestaat uit medewerkers van verschillende afdelingen en heeft indertijd het project in al zijn fasen intensief begeleid.

**Wat willen we bereiken?**

Met deze (tweede) evaluatie wordt het project formeel afgerond.

We willen bereiken dat ervaringen, de succes -en faalfactoren van deze professionaliseringsslag meegenomen worden bij de ontwikkeling de nieuw te vormen organisatie die voortkomt uit de fusie van WML en ISD-ML.

**Wat gaan we daarvoor doen?**

De ervaringen en de aanbevelingen die opgenomen zijn in de eindevaluatie worden meegenomen in het fusietraject ten behoeve van de vorming van de nieuwe uitvoeringsorganisatie.

**Wat gaat het kosten?**

Niet van toepassing

**Adviezen in- en extern**

De toenmalige externe projectleider is bij de evaluatie betrokken.

**Voorstel:**

Kennisneming van de eindevaluatie van het project klantmanagement.

**Dagtekening,** 17 -11 -2011