b&w-voorstel

GEMEENTE WEERT

Afdeling	: PRO - Projecten	B&W-voorstel: DJ-1228179
Naam opsteller voorstel	: Mathijs Caelers (0495-575379)	Zaaknummer: 1153304
Portefeuillehouder	: T.E.C. (Tessa) Geelen Msc.	Publicatie: Openbaar

Onderwerp

Projectopdracht Dienstverleningsconcept

Voorstel

De projectopdracht Dienstverleningsconcept vast te stellen.

Inleiding

De gemeente Weert vindt dienstverlening belangrijk. In het programma 'Weert Koerst op Verbinding' staat:

"Dienstverlening is van ons allemaal [...]. Samen met de afdelingen maken we werkafspraken en we communiceren dienstverleningsafspraken in de hele organisatie. We streven naar constante verbetering van de dienstverlening."

Door middel van een dienstverleningsconcept kan de organisatie sturen op kwaliteit, met als doel om de kwaliteit constant te verbeteren (zoals benoemd in het programma). Dit past tevens bij de ambitie van de gemeente Weert om meer data- en informatiegedreven te sturen.

Beoogd effect/doel

Het vaststellen van een concernbreed dienstverleningsconcept.

Argumenten

Het laatste dienstverleningsconcept van de gemeente Weert ('Weert heeft antwoord') dateert van 2010. Hoewel we dus de expliciete ambitie hebben om kwaliteit van dienstverlening te verhogen, is er geen (organisatiebreed) beleid en visie op die kwaliteit.

Weert, 2 december 2020	S		B	W GG	W MvdH	W TG	W WvE	W PS
		akkoord						
		bespreken						

Soort besluit: Besluit college

In te vullen door het B&W secretariaat:

☒ Akkoord
☐ Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
☐ Anders, nl.:

☐ Niet akkoord
☐ Gewijzigde versie

Beslissing d.d.: 15 december 2020 Nummer: 48

De secretaris,

Totaal aantal pagina's: 4
Pagina 1

Het dienstverleningsconcept dient hier verandering in te brengen. Verder levert het concept het volgende op:

Een aanduiding van de 'stip op de horizon'
Het primaire doel van het concept is om een ideaalbeeld te schetsen van waar we met onze dienstverlening naartoe willen.

Een aanzet voor het kunnen voeren van kwaliteitsbeleid
De dienstverleningsconcept is het leidende instrument waarmee we sturen op kwaliteit van dienstverlening. Het operationaliseren van het concept creëert de mogelijkheid om ontwikkeldoelen en prestatieafspraken op het niveau van teams en individuele medewerkers te maken.

Een kapstok om uitgangspunten aan 'op te hangen'
Er spelen heel veel ontwikkelingen op het moment die allemaal gebaat zijn bij een kapstok met uitgangspunten over dienstverlening: Omgevingswet, participatie, communicatie en de visie op het Sociaal Domein. Het nieuwe dienstverleningsconcept zal voorzien in een dergelijke functie.
Iedereen die binnen de organisatie bezig zal zijn met het verbeteren van de dienstverlening kan de nieuwe visie gebruiken als haakje. Dit op zichzelf al kan een aanjagende werking hebben op verdere kwaliteitsverbetering.

Een inspirerend document dat aanzet tot andere houding en gedrag
Naast de bovengenoemde 'kwaliteitsdoelen' dient het concept ook nog een veranderkundig doel: met het concept hebben we een document in handen waarmee we medewerkers kunnen inspireren en prikkelen. Het visiedocument moet geen technisch begrip bevatten van kwaliteit (zoals een 7.5 tevredenheidscijfer), maar meer een vergezicht schetsen van waar we met onze dienstverlening naartoe willen.
Doordat we met het concept ook een keuze maken over wat voor ons belangrijk is, nodigen we medewerkers uit om mee te doen. Het opdoen van inspiratie kan ervoor zorgen dat medewerkers zelf actief nadenken over hoe de uitgangspunten betrekking hebben op hun eigen werk of proces. Op deze manier komen medewerkers in de actiestand.

Kanttekeningen en risico's

Risico van een te algemeen product
Het doel van het concept is inspireren. We kiezen daarom voor een visie op hoofdlijnen. Het bijbehorende risico is dat we een te algemeen product krijgen. Iets waar iedereen zich onder kan scharen, maar daardoor ook nietszeggend wordt.
Dit risico gaan we tegen door aan het concept meerdere documenten te koppelen die een concretiseringsslag maken

Financiële, personele en juridische gevolgen

Het opleveren van de dienstverleningsconcept heeft op zichzelf geen financiële, personele en juridische gevolgen. Deze kunnen wel ontstaan als gevolg van verbetermaatregelen die worden genomen in navolging van het concept.

Duurzaamheid
n.v.t.

Uitvoering/evaluatie
In de periode januari tot en met juni 2021 doorlopen we de vier fasen van het creatieve proces (discover, define, design en deliver). Deze aanpak is geschikt voor het ontwikkelen van een product met een sterk communicatief karakter. Daarnaast helpt de aanpak in het geval van projecten waarbij er nog geen exact beeld is van hoe het eindproduct eruit moet zien.

In juni 2021 leveren we het eindproduct aan. In de nazorgfase van het project vindt een uitgebreide evaluatie plaats. De vernieuwende methodes en technieken waarmee tijdens het project is geëxperimenteerd kunnen we dan ook borgen in de organisatie. Vooral met het oog op de participatieleidraad kan dit van meerwaarde zijn.

Communicatie/participatie
Participatie
We stellen het concept op door middel van een participatief traject.

Extern bevragen we inwoners over hun beelden voor dienstverlening in 2030. De manier waarop we dit doen is nog nader te bepalen. Design thinking is een methode die we op het oog hebben. Dit is een methode waarmee op een hele open manier het perspectief van inwoners kan worden opgehaald en kan worden doorvertaald naar oplossingen die aansluiten bij hun wensen en behoeften.

Daarnaast houden we interviews om de 'klantreis' van verschillende klanten in kaart te brengen. Op die manier proberen we de klanttypes (persona's) van het jaar 2030 te identificeren.

Ook medewerkers krijgen volop de kans om te participeren. Door middel van workshops willen we input van medewerkers krijgen voor de dienstverleningsconcept. Ook betrekken we proactief de collega's die met ontwikkelingen bezig zijn die raken aan het thema dienstverlening. Denk daarbij aan het masterplan digitalisering, het beleidsplan sociaal domein en het ambitiedocument Omgevingswet.

Communicatie
Door te kiezen voor een projectfasering die gebaseerd is op het 'creatieve proces', brengen we communicatie in het hart van de projectaanpak. We creëren tal van momenten waarbij we input willen ophalen bij medewerkers en inwoners. Elk van die momenten creëert een communicatiemijlpaal. Als we bijvoorbeeld een workshop organiseren om input op te halen binnen een vakafdeling, dan proberen we door middel van die workshop tevens te zorgen voor enthousiasme en bewustwording.

NB: alle communicatie die gericht is op het borgen van de dienstverleningsconcept in de organisatie, wordt verder uitgewerkt in het uitvoeringsplan.

Overleg gevoerd met

Intern:

- Raymon Blondel
- Ron Meerts
- Geraldine Stroux
- Susanne Koken-Eurlings

- Harold Stultiens
- Martijn Donselaar
- Anouk Cramers
- Rene Bladder
- Kees Joosten
- Hans Jansen

Extern:

- Rick Wildenberg, adviseur dienstverlening gemeente Hoorn
- Yvonne Beijnsberger, adviseur dienstverlening gemeente Peel en Maas
- Hans van Vondelen, adviseur dienstverlening gemeente Velsen

Bijlagen:

Projectopdracht Dienstverleningsconcept