Projectopdracht
Dienstverleningsconcept
Aanleiding Als gemeente Weert vinden wij dienstverlening belangrijk. We zeggen in het coalitieprogramma hierover: *"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."* 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. Een concept voor dienstverlening lost geen direct 'probleem' op. Het belang van een visie is om ervoor te zorgen dat de organisatie kan sturen op kwaliteit, met als doel om de kwaliteit constant te verbeteren (zoals benoemd in het programma).
Doelstelling Met het concept streven we de volgende doelen na: <u>Een aanduiding van de 'stip op de horizon'</u> Het primaire doel van het concept is om een ideaalbeeld te schetsen van waar we met onze dienstverlening naartoe willen. <u>Aanzet geven voor het kunnen voeren van kwaliteitsbeleid</u> Het 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. <u>Een kapstok om uitgangspunten aan 'op te hangen'</u> 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. <u>Medewerkers inspireren en in de actiestand zetten</u> 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.
Projectresultaat Een concernbreed dienstverleningsconcept voor de gemeente Weert

Projectbeheersing

Scope en afbakening
Naast dit project is er een 'procesplan dienstverlening'. Hierin staat ook de doelenboom voor het thema Dienstverlening. Als onderdeel van dit proces vinden verschillende activiteiten plaats. Eén van deze activiteiten is het project 'dienstverleningsconcept'. Een andere activiteit is het maken van een uitvoeringsplan.

Uitvoeringsplan dienstverlening
Om het concept te implementeren wordt een uitvoeringsplan voor geschreven. Dit valt formeel buiten de scope van het project.

Interne dienstverlening
Dit project gaat over dienstverlening aan externe klanten. Dienstverlening aan interne klanten valt dus buiten de scope van het project.

Kwantitatief kwaliteitsniveau
Het concept bevat geen kwantitatief kwaliteitsniveau. Hiervoor vindt nog een verdere doorvertaling plaats, wat buiten de scope valt van dit project.

Ontsluiting
Het ontsluiten van de dienstverleningsconcept (bijv. via Octo) vindt plaats buiten de scope van dit project, en binnen de scope van het bredere 'proces dienstverlening'.

Aanpak en fasering
We ontwikkelen het dienstverleningsconcept op basis van een iteratief proces. We hanteren daarbij de vier fases van het 'creatieve proces': discover, define, design en deliver. Deze aanpak heeft een aantal voordelen:

- Het creatieve proces neemt de behoeften van de eindgebruiker als vertrekpunt. Ophalen van wensen en behoeften is daarom geïntegreerd in de aanpak.
- Het creatieve proces is geschikt voor producten die je samen wilt ontwikkelen met inwoners. Juist voor dit project is dit handig, omdat we veel input willen ophalen bij klanten.
- Deze aanpak heeft een iteratief karakter, en is daarom geschikt voor projecten waarbij er nog geen exact beeld is van het eindproduct.
- Het creatieve proces sluit heel mooi aan bij een procesmatige manier van werken, die gericht is op het creëren van draagvlak voor de eindoplossing.

Discover + define
December: start project
Januari: eerste tussenproduct (versie 0.1) is klaar
Februari: interne + externe input is opgehaald
Design
Maart – april: alle input samenbrengen d.m.v. creatieve sessies
Deliver
April: versie 1.0 is klaar voor review
Mei: versie 2.0 kan naar de vormgever
Juni: visie op 100%. Vaststellen visie, door raad of college (is nog nader te bepalen).

Geld
Vooralsnog is geen extra budget nodig om het project uit te kunnen voeren.

Organisatie

We kiezen bewust voor een projectteam met expertise op het gebied van marketing en communicatie. Het primaire doel van het product is immers om te inspireren en energie te creëren rondom een gemeenschappelijke stip op de horizon.

Stuurgroep
Tessa Geelen – Portefeuillehouder
Kees Joosten – Ambtelijk opdrachtgever

Projectteam
Mathijs Caelers - projectleider
Robin Moonen – vanuit stadslab, en vanwege expertise m.b.t. co-creatie en conceptontwikkeling met inwoners
Sabine Brankaert - vanwege expertise m.b.t. co-creatie en conceptontwikkeling

Klankbordgroep
Martijn Donselaar - vanuit afdeling Dienstverlening
Susanne Koken-Eurlings - Programmamanager Omgevingswet
Margot van den Broeke - vanuit organisatieontwikkeling
Raymon Blondel - vanuit team VTH
Carine Bongers - vanuit perspectief van ondernemers
Ron Meerts - vanuit team Informatie
Nancy Peeters - vanuit team WIZ
Geraldine Stroux – vanuit Communicatie

De leden van zowel het projectteam als de klankbordgroep zijn de ambassadeurs die het concept intern verspreiden en uitdragen

Informatie

We werken aan de hand van een iteratief proces. Regelmatig koppelen we terug naar de bestuurder over de voortgang.
Er vinden een aantal projectmijlpalen plaats. Bij elke mijlpaal koppelen we terug over de voortgang.
Ad hoc wordt gekozen voor terugkoppelmomenten aan bijvoorbeeld CMT of OR.

Communicatie

Communicatie is niet zozeer een 'onderdeel' van dit project. Een meer gepaste stelling zou zijn: communicatie *is* dit project. Alles wat we doen is in feite gericht op communicatie. De hele projectaanpak is gebaseerd op onze ideeën over hoe we willen communiceren met stakeholders. We hanteren daarom geen apart communicatieplan, omdat het projectplan in feite al een communicatieplan *is*.

Het projectplan is gebaseerd op co-creatie. Er vinden voortdurend communicatiemomenten plaats richting de rest van de organisatie. Instrumenten daarbij zijn bijvoorbeeld workshops of presentaties.

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

Kwaliteit (programma van eisen)

Het concept bevat de volgende elementen:

Een inspirerende stip op de horizon
De dienstverleningsconcept bevat een weergave van waar we willen staan met onze dienstverlening in het jaar 2030.

Kernwaarden die uitdrukking geven aan de stip op de horizon
We gebruiken kernwaarden, om aan te geven wat we belangrijk vinden voor onze dienstverlening in 2030.

Een weergave van het spanningsveld 'standaardisering vs maatwerk'
Dit is misschien wel het belangrijkste spanningsveld als het gaat om gemeentelijke dienstverleningsconcepts. Daarom zullen we dit terug laten komen in het concept. Dit betekent dat we in het concept gaan differentiëren: we komen niet met één beeld, maar met meerdere beelden (in lijn met de verschillende sporen 'meer standaardisering' en 'meer maatwerk').
Voor wat betreft standaardisering zullen we vooral samenwerken met team Informatie. Als het gaat om maatwerk kunnen de sociaal domein teams belangrijke input leveren.

Koppeling aan een bepaalde periode
De stip op de horizon in het concept is het jaar 2030.
Het concept als document geven we een expliciete houdbaarheidsdatum van 2,5 jaar, namelijk de periode vanaf vaststelling in 2021 tot en met 2023.

Visueel product
We visualiseren de stip op de horizon en de kernwaarden. Daarvoor gebruiken we bijvoorbeeld een infographic of video.

Risico's

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.

Relatie met andere projecten en plannen

Omgevingswet
In het ambitiedocument Omgevingswet staan uitgangspunten opgeschreven voor dienstverlening. We kunnen de dienstverleningsconcept daarom voeden vanuit het programma Omgevingswet.

Masterplan digitale transitie
In het masterplan worden uitgangspunten genoemd voor een goede dienstverlening. En andersom voedt de dienstverleningsconcept het masterplan.

Project Interne Dienstverlening
In de organisatie loopt een project 'interne dienstverlening', gericht op de dienstverlening van de ondersteunende afdelingen. De uitgangspunten in deze 'visie op interne dienstverlening' gebruiken we als input voor dit project.

Ontwikkelagenda publiekszaken 2019-2021
De afdeling dienstverlening heeft uitgangspunten en servicenormen over dienstverlening geformuleerd. Deze uitgangspunten en servicenormen zijn input voor dit project.

Beleidsplan Sociaal Domein

In het beleidsplan sociaal domein staan normatieve uitgangspunten voor de gemeentelijke dienstverlening. Deze uitgangspunten verbinden wij met de dienstverleningsconcept.
Besluit College B&W

Format 1: Projectopdracht