1STROOM
DUIVEN & WESTERVOORT



Visie op dienstverlening

Jaarplan 2024

Jaarverslag 2023

Versie 1.2
12 december 2023

Inleiding



Eind 2022 stelden beide colleges de Visie op dienstverlening 2022-2026 vast. Deze visie heeft vier uitgangspunten voor dienstverlening:

- De inwoner staat centraal.
- We zijn servicegericht.
- We hebben verstand van zaken.
- We zijn duidelijk.

Deze uitgangspunten zijn vertaald in ambities. Die ambities beschrijven we in een jaarplan.



Jaarplan 2024
Dit is het jaarplan voor 2024. Alle acties voor dit jaar die moeten resulteren in een verbeterde dienstverlening staan erin. Met bovenaan het specifieke doel dat we ermee willen bereiken.



Jaarverslag 2023
We plannen de acties op basis van de ervaringen van het vorige jaar. Daarom staat in het jaarplan 2024 ook het jaarverslag 2023. De doelen zijn voor beide jaren hetzelfde. Onder elk doel staan terugblik en vooruitblik naast elkaar; links het verslag van 2023 en rechts de plannen voor 2024.



De doelen
Er zijn 7 doelen voor 2023 en 2024:

1. Structureel inzicht in trends, behoeften en wensen van inwoners
2. Verbetering vaardigheden medewerkers
3. Het gebruik van Fixi optimaliseren
4. De schriftelijke dienstverlening verbeteren
5. Inspireren en motiveren
6. De bereikbaarheid verbeteren
7. Inwoners ondersteuning bieden bij (digitaal) contact.

Bij elk doel staat aan de linkerkant een korte toelichting.



Kerngroep dienstverlening
De kerngroep dienstverlening bestaat uit twee afdelingsmanagers (van Publiekszaken en van BBS), twee adviseurs Bedrijfsvoering, de adviseur Leren & Ontwikkelen, de adviseur Processen en een communicatieadviseur. Deze groep is verantwoordelijk voor de uitvoering van het jaarplan: het bedenken en uitwerken van acties en het monitoren van de effecten daarvan. Dit volgens een scrum-achtige aanpak doen, geeft structuur en energie.

Doel:
Structureel inzicht in de trends, behoeften, wensen, eisen en (kanaal-)gebruik van onze inwoners, alsook in de resultaten van ingezette acties en verbetermaatregelen.

JAARVERSLAG 2023

- **Diverse Thema-bijeenkomsten dienstverlening raad & college**
- **Complimenten & Tipkaarten ontwikkeld en op de website geplaatst**
- **De feedback van inwoners op Fixi meldingen zichtbaar gemaakt**
- **Quick-scan Gastvrijheid tijdens de verkiezingen van 15 maart 2023 >>7,4**

Een compliment geven | Westervoort
Een tip geven | Duiven

Toelichting



In 2023 is veel informatie opgehaald uit de ontmoetingen met de colleges en de raden. Bepaalde feedback konden we omzetten in acties, zoals de naamkaartjes voor het baliepersoneel en de lief- & leedkaarten. Andere opmerkingen vergen meer tijd, zoals het aanpassen van de publieke ruimten.

Tegelijkertijd is het ontwikkelen van instrumenten voor een structureel inzicht vrij complex vanwege de vele kanalen die we aanbieden (websites, publieke ruimten, behandeling van verzoeken etc.) en het ontbreken van voldoende instrumenten om de de verwachtingen van onze inwoners daarbij te meten. Met het ontwikkelen van dit instrumentarium gaan we verder in 2024.

JAARPLAN 2024





Eind 2024 willen we de effectiviteit van onze acties beter en meer structureel kunnen monitoren. Dat zou een grote stap voorwaarts zijn, maar vergt nog een aanzienlijke inspanning.

WAT GAAN WE DOEN IN 2024?

- We willen de **succesratio van een aantal kanalen** (structureel) meten en, indien mogelijk, acties inzetten om deze te verbeteren. Daarbij denken we in de eerste plaats aan digitale kanalen zoals onze websites en de sociale media. Ook onderzoeken we instrumenten om de beleving van inwoners, van de publieke ruimtes en van publieke bijeenkomsten zoals inspraakavonden, te meten.

- Het **KCC meer positioneren als strategisch partner**. Het KCC is nu al een bron van informatie en versterkt daarmee de posities van de gemeenten en 1Stroom. Inwoners waarderen heldere informatie. Beleidsmakers en bestuurder hebben baat bij goede informatie voor zorgvuldige besluitvorming. We gaan onderzoeken of we deze informatiepositie van het KCC verder kunnen versterken. Het doel hierbij is om meer vragen direct te kunnen beantwoorden danwel een betere doorverwijzing (inter of extern) te kunnen doen. Daarmee komen we tegemoet aan twee belangrijke behoeften van inwoners in het contact met de gemeente: snelheid en kwaliteit.

Doel:
Het ontwikkelen en inbedden van instrumenten en brede 'dienstverlenings'-vaardigheden en kwaliteiten bij onze medewerkers.

JAARVERSLAG 2023

- Workshop dienstverlening ontwikkeld voor bestaande medewerkers
- Opleidingsplan opgesteld en in uitvoering
- Workshop 1Stroom-manier - van-werken ontwikkeld voor nieuwe medewerkers
- Belscript Jeugdmeldingen voor het Sociaal Loket
- Training gastvrije gesprekstechnieken voor alle KCC-medewerkers
- Onboardingsproces is in beeld gebracht (in februari in MT)



Toelichting

Servicegericht, de inwoner centraal, verstand van zaken en duidelijk. Dat is de dienstverleningscultuur die bestuurlijk is vastgesteld. Dat beeld geven we mee in onze workshops die we in 2023 zijn gestart voor nieuwe en bestaande medewerkers.

De gesprekken daarover met de medewerkers zijn leuk, interessant en soms confronterend. We denken dat we daarmee een goede methode hebben om de bewustwording van het belang van dienstverlening te versterken en willen daarmee doorgaan in het komende jaar.

JAARPLAN 2024





In 2024 zou ik de ambassadeurs nog meer willen betrekken, zodat dienstverlening iets van ons allemaal wordt.

WAT GAAN WE DOEN IN 2024?

- Het gebruik van op **dienstverlening gerichte trainingen** stimuleren. We gaan meer en beter duidelijk maken welke trainingen er zijn. Onder meer door de introductie van de nieuwe en verbeterde versie van de 1Stroomacademie.
- Het verbreden en verdiepen van het aantal **ambassadeurs voor dienstverlening** binnen 1Stroom en de gemeenten en hun naar vermogen inzetten.
- De **workshop '1Stroom-manier-van-werken'** voor nieuwe en bestaande medewerkers continueren en evalueren. In 2024 doen we een 2e ronde langs de teams/afdelingen met verdieping op de eerste workshop. Bijvoorbeeld meer ingaan op dilemma's.
- Het vernieuwde **onboardingsproces** implementeren en evalueren.
- Het vernieuwde **klachtenproces** implementeren en evalueren.

Doel:
Eventuele knelpunten in beeld brengen en verdere optimalisatiemogelijkheden voor Fixi voorstellen en doorvoeren met als doel de klanttevredenheid te vergroten.

JAARVERSLAG 2023

fixi

- Feedback en beoordelingen door de klant is nu zichtbaar
- De standaardreacties zijn gastvrijer
- De melder heeft gemakkelijkere keuzes
- Reactiesnelheid verhoogd en servicenormen gekoppeld
- Analyse van de resultaten per kwartaal en gedeeld met managers
- Er is een begin gemaakt voor een dashboard





Toelichting

In Fixi zijn dit jaar al ruim 6500 meldingen openbare ruimte gedaan door inwoners. Dat is ruim 700 meer dan vorig jaar. De kracht van Fixi wat betreft dienstverlening zit in deze aantallen: naast de voordelen voor de openbare ruimte, krijgen wij 6500 keer de kans om ons als dienstverlener positief te presenteren richting onze inwoners.

Dit jaar hebben we de beoordeling en feedback 'ontdekt' die inwoners ons geven. De inzichten die dat geeft zijn belangrijk voor het verbeteren van de dienstverlening via Fixi. Inwoners waarderen ons met een 2.89 op een schaal van 5. In 2024 willen we dat cijfer en de daarbij horende feedback verbeteren.

JAARPLAN 2024





Een mooi YES moment in 2024 zou zijn als we de belangrijkste resultaten in Fixi structureel in beeld hebben en we die informatie gebruiken om onze dienstverlening te verbeteren.

WAT GAAN WE DOEN IN 2024?

- We creëren meer **bewustzijn bij de medewerker van het dienstverleningsapect** van.het behandelen van Fixi-meldingen. Met andere woorden: het gaat niet enkel om het verbeteren van de openbare ruimte, maar ook om de klantervaring. Daarvoor zullen we verbetervoorstellen doen.
- We **analyseren de feedback** van Fixi melders actief om ons proces en communicatie daarover te verbeteren. We doen daarvoor verbetervoorstellen en voeren die door.
- We willen de **kwaliteit van het contact met de melder** verbeteren. Daarbij onderzoeken we hoe we nu reageren richting klanten. Op basis daarvan doen we verbetervoorstellen.
- We maken **informatie uit Fixi inzichtelijker**, zodat het snel en eenvoudig voor alle betrokkenen is vast te stellen hoe we het doen.

Doel:
Een uitvoerbaar plan voor het structureel verbeteren van de schriftelijke dienstverlening en een methode om dit te meten.

JAARVERSLAG 2023



Toelichting

In 2023 hebben we een verbeterplan schriftelijke dienstverlening opgesteld en voor een deel uitgevoerd. We haakten aan bij het landelijke programma Duidelijke overheidscommunicatie van de VNG en de campagne "Duidelijk" van Gebruiker centraal. Er was een pilot met de tool Klinkende Taal waarbij 10 collega's hun teksten in Word konden toetsen op taalniveau. Een groep collega's van verschillende afdelingen deed mee met de training Heldere juridische teksten schrijven. En met dat wat ze daar leerden, zijn alle standaardbrieven bijzondere bijstand herschreven van C1 naar B1.

Deze acties zijn positief ontvangen en krijgen zeker een vervolg in 2024.

JAARPLAN 2024



Mijn wens voor 2024?
Dat is simpel: al onze teksten direct duidelijk!

WAT GAAN WE DOEN IN 2024?

- **Klinkende Taal** of een andere tool aanschaffen om het taalniveau van teksten te beoordelen en de schrijver te helpen heldere teksten te schrijven.
- In de organisatie duidelijk zijn over aan welke **prestatie-eisen** een klantgerichte tekst moet voldoen. Medewerkers hier in trainen.
- Een 'Versimpelteam' oprichten. Het **Versimpelteam** heeft één doel: het versimpelen van lastige teksten. We vereenvoudigen brieven, webteksten en formulieren. Zodat iedereen ze begrijpt.
- Een **meetinstrument** introduceren om de voortgang in het verbeteren van teksten te monitoren. Bijvoorbeeld via een lezerspanel.
- De **Wet Modernisering Elektronisch bestuurlijk verkeer** (WMEBV) invoeren. Deze gaat op 1 juli '24 van start.

Doel:
We willen dienstverlening inbedden in het DNA van onze organisatie. De bedoeling is om onze medewerkers te inspireren en motiveren.

JAARVERSLAG 2023

- Week van de dienstverlening (19 t/m 23 juni)
- Introductiefilmpje Visie op dienstverlening Bord & Stift
- Twee masterclasses gastvrijheid door Milo Berlijn
- Lief & leed kaartjes
- Drie medewerkers dienstverlening aangesteld
- Ambassadeurs dienstverlening werven.



Toelichting

We hebben veel gedaan om dienstverlening tussen de oren te krijgen. De reacties op de Week van de Dienstverlening en de masterclasses van Milo Berlijn waren overwegend positief. De frequentie van de acties waren voldoende om medewerkers regelmatig na te laten denken over dienstverlening. Dat heeft er onder meer toe geleid dat we ondertussen 21 dienstverleningsambassadeurs met vertegenwoordiging uit alle afdelingen. Het tekenfilmpje van Bord&Stift kwam helaas onvoldoende uit de verf. Komend jaar heroverwegen we de mogelijkheden daarvoor.

JAARPLAN 2024





Het zou mooi zijn als in 2024 de mindset (nog) meer is gericht op dienstverlening. Dat zou ons echt stappen vooruit brengen.

WAT GAAN WE DOEN IN 2024?

- Het organiseren van een **Week van de dienstverlening.** Daarbij ligt de focus op 3 onderwerpen:
  - Telefonische bereikbaarheid
  - Vereenvoudigen van teksten/communicatie
  - Interne dienstverlening
- We introduceren een jaarlijkse meting van **medewerkersbeleving over dienstverlening.**
- Het verdieping/verbreden van het contact met de **ambassadeurs**: bijv. per kwartaal een ontmoeting.
- Het **inspireren van medewerkers** door relevante verhalen, ontmoetingen en workshops.
- Onderzoeken mogelijkheden voor een herbruikbaar **promotiefilmpje** voor dienstverlening.

Doel:
We ontwikkelen een werkwijze om de bereikbaarheid van de organisatie structureel te verbeteren, we meten de voortgang en koppelen de resultaten terug.

JAARVERSLAG 2023

- 2-wekelijkse overzichten van openstaande terugbelnotities
- Intercomverbinding aan de deur met het KCC na sluitingstijd gemeentehuizen
- Vastgesteld: openingstijden gemeentehuizen vanaf januari verruimd.
- Workshop 1Stroom-manier van werken
- Telan onderzoek december/januari over bereikbaarheid



Toelichting

Inwoners hebben behoefte aan een overheid waarmee zij makkelijk contact kunnen leggen en waarbij zij zelf kunnen bepalen op welke manier zij dat doen. Telefonisch contact speelt daarbij een belangrijke rol.

De telefonische bereikbaarheid lijkt op basis van de openstaande terugbelnotities wat verbeterd. Bij de meeste afdelingen lijkt daarvoor wat meer aandacht te zijn. Objectief weten we het echter niet. Daarvoor doen we het Telan-onderzoek. De resultaten daarvan volgen in Q1 '24.

De verruiming van de openingstijden en de intercomverbinding met het KCC zorgt ervoor dat we beter bereikbaar zijn.

JAARPLAN 2024





Het zou mooi zijn als het Telan onderzoek mijn indruk bevestigt dat we telefonisch beter bereikbaar zijn. En dat we die verbetering doortrekken in 2024!

WAT GAAN WE DOEN IN 2024?

- De **interne bereikbaarheid** verbeteren, bijvoorbeeld door een mysterycaller in te zetten en/of om een Wasstraat te organiseren om de profielgegevens van onze medewerkers op Binnenshuis en Outlook te optimaliseren.
- Te onderzoeken in hoeverre uit **Micollab** op organisatieniveau structureel informatie is te ontlenen over onze bereikbaarheid.
- Het **Telan-onderzoek** analyseren en van daaruit verbeteracties voorstellen.
- Het blijven delen van de tweewekelijkse overzichten van **openstaande terugbelnotities**.

Ondersteunen bij (digitaal) contact

Doel:
De mogelijkheden in kaart brengen om hulp te bieden aan inwoners die moeite hebben met (digitaal) contact met de gemeente.

Jaarverslag 2023

Aangesloten op IDO (Informatiepunt Digitale Overheid).

Afstudeeropdracht zelfdiagnosetool Jeugd en Wmo



Toelichting

Het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) is een landelijk begrip bij de bibliotheken. Bij het IDO worden mensen geholpen met de diensten van de Overheid, bijvoorbeeld het aanvragen van een DigiD, huur- en zorgtoeslagen, rijexamen, kinderbijslag enzovoort. Als Kerngroep zijn we aangesloten bij deze ontwikkelingen.

Voor het overige is voor dit doel onvoldoende aandacht geweest dit jaar.

Jaarplan 2024





Pas als we in beeld hebben wie wat doet kunnen we bepalen of en in hoeverre we hulp kunnen bieden aan inwoners die moeite hebben met digitaal contact.

Wat gaan we doen in 2024?

- Intern het netwerk van betrokkenen rondom dit onderwerp in kaart brengen en informatie krijgen over de omvang van de doelgroep en de bestaande hulpbronnen.
- Onderzoeken of het prototype van de zelfdiagnose-tool verder uitgewerkt kan worden.
- De mogelijkheden in kaart brengen die we (aanvullend) als gemeenten kunnen uitvoeren