Jaarplan dienstverlening 2023

In de visie op dienstverlening 2022-2026 staan de ambities voor de dienstverlening van de gemeenten Duiven en Westervoort voor de huidige collegeperiode en worden de concrete uitgangspunten benoemd waar wij voor staan. Om deze visie te realiseren, stellen we jaarlijks een zogenaamd Jaarplan dienstverlening op met de onderwerpen / thema's waar we dat jaar concreet aan willen werken om de dienstverlening te verbeteren. In dit Jaarplan staan de onderwerpen voor 2023.

Wat willen we bereiken

Onze focus in 2023 ligt op twee onderdelen:

1. Het krijgen van (structureel) inzicht in de trends, behoeften, wensen, eisen en (kanaal-) gebruik van onze inwoners, alsook in de resultaten van ingezette acties en verbetermaatregelen. Dit inzicht helpt ons om passende oplossingen in te zetten.
2. Het ontwikkelen en inbedden van instrumenten en brede vaardigheden en kwaliteiten bij onze medewerkers benodigd om uitvoering te geven aan dienstverlening zoals beschreven in de Visie op dienstverlening 2022-2026 en de daarbij horende bijlagen.

Dit heeft als productnamen een Dashboard dienstverlening en een Toolkit dienstverlening.

Verdere acties in 2023:

1. We brengen de knelpunten en optimalisatiemogelijkheden voor de inzet van Fixi in beeld, voeren hierover het gesprek met de betrokken stakeholders, stellen een procesbeschrijving op en dragen bij aan invoering van de gekozen verbeteringen.
2. We stellen een roadmap en prestatie-eisen op voor het (structureel) verbeteren van de schriftelijke communicatie, meten de voortgang en koppelen de resultaten terug aan het MT en bestuur (als speerpunt uit de voorjaarsnota & begroting).
3. We ontwikkelen een werkwijze om de bereikbaarheid van de organisatie structureel te verbeteren, we meten de voortgang en koppelen de resultaten terug aan het MT en aan portefeuillehouders.
4. We brengen de mogelijkheden in kaart om hulp te bieden aan inwoners die moeite hebben met (digitaal) contact met de gemeente en doen eventueel verbetervoorstellen.
5. We ontwikkelen een werkwijze om de uitgangspunten van dienstverlening, zoals beschreven in de Visie op dienstverlening 2022-2026, en de Werkafspraken klantcontact uit bijlage 2 bij de Visie op dienstverlening 2022-2026 in te bedden in het DNA van onze organisatie. Bedoeling is dit op interactieve wijze tot stand te brengen met onze medewerkers en daarmee te inspireren en motiveren.

Steeds brengen we in kaart wat er al is en wat al gebeurt op het gebied van dienstverlening (onderdelen van de Toolkit die er al zijn) en nemen de effectiviteit daarvan mee in de uitwerking.

Werkwijze

Het ontwikkelen van een Dashboard en Toolkit en ook de uitwerking van de andere acties op het gebied van dienstverlening zijn niet 'plug&play'. We hebben nog onvoldoende inzicht in de variabelen die van invloed zijn op de uitkomst. Daarom passen we de scrum-methode toe bij het ontwikkelen van deze producten. Scrum is een effectieve en flexibele manier van werken, die het voor een team mogelijk maakt projecten op een creatieve en productieve manier tussenproducten

op te leveren en eventuele problemen snel te tackelen. Scrum is bij uitstek geschikt voor complexe projecten waarvoor je op voorhand geen detailplanning kunt maken.
Door het toepassen van de scrum-methode wordt steeds kort-cyclisch gewerkt. Dat betekent dat steeds kleine brokken werk (tussenproducten) via sprints worden opgeleverd en gepresenteerd. Dat heeft als voordeel dat resultaten snel zichtbaar zijn, werk afkomt en tussentijds gemakkelijker kan worden bijgestuurd.

De Kerngroep dienstverlening

De uitvoering van het Jaarplan ligt in handen van de Kerngroep dienstverlening, bestaat uit de afdelingsmanager Publiekszaken, twee adviseurs bedrijfsvoering, de strategisch adviseur processen, een communicatieadviseur en de adviseur leren&ontwikkelen.

De afdelingsmanager Publiekszaken treedt daarbij op als product-eigenaar en de strategische adviseur processen de rol van scrummaster. Afhankelijk van de uit te voeren sprints worden medewerkers uit de organisatie of anderen uitgenodigd te participeren.