

Heerlen

Uitvoeringsplan dienstverlening 'Met oog voor de Heerlenaar'

Aan
Directie

Afschrift aan
Cynthia Weng

Datum
Februari 2024

Kenmerk

Status
Versie 1.0

Bijlage(n)

P. Wolfs

0455604962

Domein Middelen - Team
Informatie Management

Onderwerp
Uitvoeringsplan dienstverlening 'Met oog voor de Heerlenaar'

1 Inleiding

In 2024 is een Heerlense leidraad voor dienstverlening opgesteld, getiteld 'Met oog voor de Heerlenaar'. Dit uitvoeringsplan vormt de vertaling van de leidraad naar opgaven met beoogde resultaten.

Dienstverlening is een veelomvattend begrip. Het raakt elke medewerker van de gemeente Heerlen. Het is daarom zaak te focussen en de opdracht behapbaar te maken. Grofweg valt het operationaliseren van de leidraad uiteen in drie deelopgaven:

- Goede en betrouwbare dienstverlening (kwaliteit van de dienstverlening);
- Digitale dienstverlening (de verdere ontwikkeling van het digitale kanaal en de inzet van hulpmiddelen/software);
- Dienstverlening in relatie tot houding en gedrag.

Dit uitvoeringsplan beperkt zich tot de eerste twee deelopgaven. De omslag die gemaakt moet worden in houding en gedrag valt buiten de scope van deze opdracht, maakt onderdeel uit van het cultuurtraject 'Heerlen van Morgen'.

In paragraaf 2 is de opdracht nader omschreven. Daarna komen achtereenvolgens organisatie, aanpak planning, financiën en communicatie aan bod.

2 Opdracht

De opdracht richt zich op twee deelopgaven.

Deelopgave 1: Goede en betrouwbare dienstverlening

Het verbeteren van de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening.
Wat gaan we hiervoor doen?

1.1. Servicenormen en werkafspraken

Servicenormen zijn regels waaraan de dienstverlening moet voldoen, zodat inwoners en ondernemers weten wat ze van de gemeente mogen verwachten.

Servicenormen kunnen betrekking hebben op bijvoorbeeld het bezoeken van de publieksbalies, op het beantwoorden van brieven en email, op contact via sociale media, op bellen, doorverbinden en terugbellen.

Het is van belang deze te ontwikkelen en zowel binnen als buiten de organisatie te delen. Aan de servicenormen moeten werkafspraken verbonden worden en voor de medewerkers betekent dit wellicht dat een andere houding of ander gedrag wordt gevraagd.

Draagt bij aan dienstverleningsprincipes:



1.1.1 Resultaat servicenormen en werkafspraken

Als resultaat wordt opgeleverd een set met servicenormen en bijbehorende werkafspraken.

1.2 Meten en rapporteren

Om te kunnen bepalen of we de leidraad daadwerkelijk realiseren moeten we systematisch en periodiek meten en monitoren. Dat kan op meerdere niveaus. Bijvoorbeeld:

- Productniveau (bijv. paspoort, rijbewijs, geboorte, etc.);
- Communicatiekanaal: balie, telefoon, digitale aanvragen, website;
- Algemene dienstverlening over zichtbaarheid, snelheid, informatievoorziening en burgerbetrokkenheid.

Samen met onze inwoners en ondernemers werken we de leidraad verder uit en onderzoeken we welke mate van dienstverlening zij verwachten. We bepalen waar we op willen sturen en op welke wijze we willen meten en rapporteren.

Klanttevredenheidsonderzoeken, inzet van het internetpanel, kwantitatieve gegevens over de verschillende kanalen zijn enkele voorbeelden.

Draagt bij aan dienstverleningsprincipes:



1.2.1 Resultaat meten en rapporteren

Als resultaat wordt opgeleverd een rapportagesystematiek, die zorgt dat periodiek de gewenste rapportages worden opgesteld voor de diverse managementlagen.

1.3 PDC

We moeten inzichtelijk maken op welke wijze we de gemeentelijke producten en diensten willen aanbieden: fysiek of digitaal. In het kader van de Wet Modernisering Elektronisch

Bestuurlijk Verkeer zij we verplicht per 01-01-2025 een digitaal kanaal aan te bieden. Zodat zij op digitale wijze zaken kunnen doen met de gemeente.

Draagt bij aan dienstverleningsprincipes:



1.3.1 Resultaat PDC

Als resultaat wordt opgeleverd een overzicht met producten en diensten en hun voorkeurskanaal.

1.4 Klantreizen

Een klantreis is de reis langs organisaties en diensten die een persoon aflegt nadat hij een (levens)gebeurtenis, zoals een geboorte of verhuizing, heeft meegemaakt. Door een klantreis te doorlopen, onderzoek je hoe de dienstverlening vanuit het perspectief van onze inwoners, ondernemers, studenten en andere belanghebbende het best in te richten is. We onderzoeken of de methodiek van klantreizen ingezet kan worden in Heerlen om de dienstverlening te verbeteren.

Draagt bij aan dienstverleningsprincipes:



1.4.1 Resultaat klantreizen

Als resultaat wordt een advies opgesteld over de inzet van klantreizen met bijbehorende vervolgaanpak.

1.5 Heldere taal

Begrijpelijke teksten dragen bij aan een vertrouwensrelatie tussen inwoners en overheid. Leesbaar leren schrijven is een tijdsinvestering, maar die kun je terugwinnen! Met duidelijke taal kun je vragen, lange telefoongesprekken, mailtjes en misverstanden bij inwoners, ondernemers en andere belanghebbende voorkomen.

Draagt bij aan dienstverleningsprincipes:



1.6 (Digitale) inclusie

Bij (digitale) inclusie is het van belang dat iedereen kan meedoen in de (digitale) samenleving. De gemeente Heerlen is wettelijk verplicht om er voor te zorgen dat haar digitale dienstverlening voor een ieder goed toegankelijk, vindbaar en begrijpelijk is. Digitale diensten moeten ook veilig- en betrouwbaar zijn en beter aansluiten op de gebruiker en wat

echt nodig is. Dit vraagt om een mensgericht en minder systeemgericht design. Gemeente Heerlen organiseert zichzelf rondom de inwoners en niet andersom. Het is aan ons om dienstbaar te zijn aan iedereen in de gemeentelijke samenleving, en dus ook voor mensen die minder digitaal vaardig zijn.

Draagt bij aan dienstverleningsprincipe



1.6.1 Resultaat digitale inclusie

De digitale dienstverlening is ingericht op en sluit aan bij de digitale vaardigheden van de Heerlense inwoners.

Hoofdpagave 2: Digitale dienstverlening

Het verder ontwikkelen van de digitale dienstverlening van de gemeente Heerlen en het ontwerpen en inrichten van het onderliggend informatie- en applicatielandschap.

Wat gaan we hiervoor doen?

2.1 Ontwikkelen en implementeren van de architectuurprincipes

Het verder ontwikkelen en implementeren van de Heerlense architectuurprincipes, zodat we inzicht krijgen in en grip krijgen op de gemeentelijke informatievoorziening. Ook wordt binnen deze opdracht gekeken naar inzet en toepasbaarheid van landelijke standaarden en voorzieningen als mijn overheid.nl. Het onderhouden van de informatie-architectuur is een continu proces.

Draagt bij aan de dienstverleningsprincipes:



2.1.1 Resultaat ontwikkelen en implementeren van de architectuurprincipes

Een informatie- en applicatielandschap dat in staat is de dienstverleningsprocessen optimaal te faciliteren.

2.2 Implementeren zaakgericht werken (project Slim digitaal samenwerken)

Het verder implementeren van zaakgericht werken conform het projectplan SdSw. Indien ervoor gekozen wordt gebruik te maken van klantreizen kunnen de resultaten hiervan ingezet worden bij dit project.

Draagt bij aan dienstverleningsprincipes:



2.2.1 Resultaat Slim digitaal samenwerken

Resultaat wordt opgeleverd conform de projectopdracht. De dienstverleningsprocessen zijn zaakgericht ingericht. Een eenduidig en compleet klantbeeld is voorhanden.

2.3 Digitaal klantcontact

Op basis van de architectuurprincipes onderzoek doen naar een passende en duurzame oplossing voor digitaal klantcontact. Voorbeelden van digitaal klantcontact zijn de website, e-formulieren, apps, social media en een persoonlijk internet portaal. Het is van belang vanuit het oogpunt van inwoners, ondernemers en ander belanghebbende een logische en begrijpelijke digitale toegang in te richten.

Draagt bij aan dienstverleningsprincipes:



2.3.1 Resultaat digitaal klantcontact

Als resultaat wordt opgeleverd een advies voor een organisatiebrede oplossing voor digitaal klantcontact.

2.4 Opstellen omnichannel kanaalstrategie

Het volgen van de ontwikkelingen rond de omnichannel-aanpak, een aanpak om de verschillende dienstverleningskanalen bij elkaar te brengen. En het vertalen van de landelijke ontwikkelingen naar een Heerlense strategie.

Draagt bij aan dienstverleningsprincipes:



2.4.1 Resultaat omnichannel kanaalstrategie

Als resultaat wordt een Heerlense omnichannel kanaalstrategie opgesteld.

2.5 Verbeteren vindbaarheid en actualiteit informatievoorziening

We bedoelen hier informatievoorziening in de brede zin van het woord, voor extern gebruik (producten en diensten, voortgang aanvragen, werkwijzen gemeente, raadsvergaderingen etc.), maar ook voor intern gebruik (intranet, dossiers, kennisbanken etc).

Al deze informatie moet makkelijk toegankelijk zijn voor inwoners, ondernemers, ambtenaren en andere belanghebbende. Ook voor mensen met een beperking. Actuele informatie stelt ons in staat iedereen beter van dienst te zijn.

Draagt bij aan dienstverleningsprincipe:



2.5.1 Resultaat verbeteren vindbaarheid en actualiteit informatievoorziening

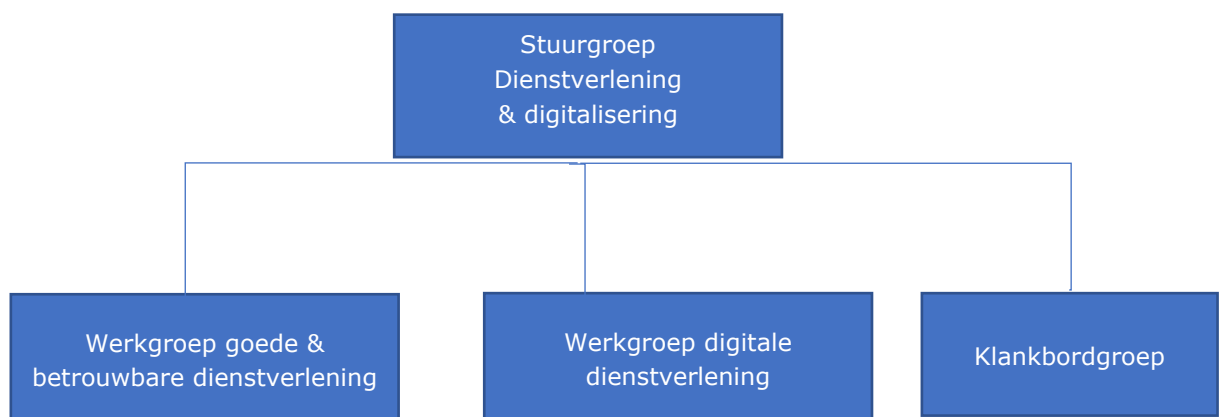
Als resultaat wordt opgeleverd een goed geordende en toegankelijke informatievoorziening, waar zowel inwoners als ook medewerkers makkelijk en op gebruikersvriendelijke wijze toegang hebben tot voor hen relevante informatie.

3 Organisatie

De opdrachtgever is de directeur Bedrijfsvoering. De opdracht wordt uitgevoerd door de projectleider dienstverlening.

De projectleider geeft leiding aan twee werkgroepen. Daarnaast formeren we een klankbordgroep om (tussen)resultaten te toetsen.

De projectorganisatie ziet er als volgt uit:



Stuurgroep

De directeur bedrijfsvoering is voorzitter van de stuurgroep.

De stuurgroep beoordeelt op basis van rapportages de doelstellingen, resultaten en risico's van het project en stuurt, waar nodig, bij.

De stuurgroep wordt voorgezeten door de directeur Bedrijfsvoering.

Projectleider

De projectleider is verantwoordelijk voor de overall planning en aansturing, het bewaken van de samenhang en het tijdig rapporteren aan de stuurgroep over resultaten, knelpunten, risico's, wijzigingen in de opdracht.

Werkgroepen

Onder leiding van de projectleider voeren twee werkgroepen de werkzaamheden uit. De projectleider zorgt voor de samenstelling van de werkgroepen waarbij leden uit de teams Communicatie & KCC, Informatiemanagement en Functioneel beheer de basis vormen.

Klankbordgroep

We formeren een klankbordgroep bestaande uit vertegenwoordigers van inwoners, ondernemers, studenten en organisaties.

4 Aanpak

Opdracht en werkzaamheden worden projectmatig uitgevoerd.

De projectleider is verantwoordelijk voor de overallplanning en zoekt hier aansluiting bij het portfolioproces van team IM.

Elke werkgroep maakt een detailplanning voor haar werkzaamheden en legt deze voor aan de stuurgroep. Maandelijks wordt over voortgang, knelpunten en risico's aan de stuurgroep gerapporteerd. De werkgroepen worden geleid door de projectleider.

De door de werkgroepen afgeronde resultaten worden voorgelegd aan de klankbordgroep en daarna aan de stuurgroep ter vaststelling gepresenteerd. Na vaststelling worden producten/resultaten overgedragen aan het betreffend team/de betreffende teams.

Het uitvoeringsplan is geen statisch geheel, maar op basis van voortgang, ervaringen en nieuwe ontwikkelingen kunnen we bijsturen. Halfjaarlijks werkt de projectleider opdracht en planning bij op basis van nieuwe ontwikkelingen en inzichten. Aangepaste opdracht en planning worden ter besluitvorming voorgelegd aan de stuurgroep dienstverlening. De gewijzigde opdracht en planning wordt gecommuniceerd aan alle betrokkenen.

5 Planning

We trekken twee jaar (2024 – 2025) uit voor het uitvoeringsplan dienstverlening. Per jaar stellen we de op te leveren resultaten vast. Onderstaand de planning op hoofdlijnen voor 2024/25.

Een eerste actie is om al lopende activiteiten en/of resultaten rond het verbeteren van de dienstverlening in beeld te brengen en te bepalen aan welk dienstverleningsprincipe ze een bijdrage leveren. Ook worden de resultaten van het onderzoek naar de gemeentelijke dienstverlening (afgerond maart 2024) meegenomen. Zo komen we tot een totaaloverzicht van werkzaamheden die we kunnen monitoren en waar we over kunnen rapporteren aan de opdrachtgever/stuurgroep.

Werkzaamheden 2024/25 uitvoeringsplan dienstverlening				
Algemeen	Q2	Q3	Q4	Q1
Inventariseren lopende werkzaamheden verbeteren dienstverlening	X	X		
Hoofdgave 1 een goede en betrouwbare dienstverlening	Q2	Q3	Q4	Q1
Servicenormen en werkafspraken - Complete set + communicatietraject		X	X	
Metten en rapporteren - Bepalen benodigde rapportages - Ontwikkelen rapportages - Onderzoek onder inwoners & ondernemers voorbereiden		X	X	X
Overzicht PDC met voorkeurskanaal		X	X	
Klantreizen - Onderzoeken toepasbaarheid		X		
Hoofdgave 2 digitale dienstverlening	Q2	Q3	Q4	Q1
Architectuurprincipes - Actualiseren informatie- en applicatiearchitectuur op basis van dienstverleningsprincipes	X	X	X	X
Zaakgericht werken/ Slim digitaal samenwerken (project kent eigen planning)	X	X	X	X
Digitaal klantcontact - Adviesmemo		X	X	

6 Financiën

We gaan ervanuit dat een specifiek projectbudget voor de overal aanpak niet nodig is. Voor de individuele projecten zal dat wel nodig zijn. Budgetten hiervoor worden via de normale procedures aangevraagd.

7 Communicatie

Dienstverlening is van ons allemaal. Het is daarom van belang voortgang en resultaten te delen met alle medewerkers. Hiervoor zal de projectleider separaat, samen met het team Communicatie, een communicatieplan opstellen.