

Visie op dienstverlening

- Jaarverslag 2024
- Jaarplan 2025

Versie: 14-3-2025

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. De ambities voor de aankomende periode beschrijven we in een jaarplan. De uitkomsten beschrijven we achteraf in het jaarverslag. Dit document bevat zowel het verslag van het jaar 2024 als het Jaarplan 2025.

Jaarverslag 2024
We plannen de acties op basis van de ervaringen van het vorige jaar. Daarom staat in het jaarplan 2025 ook het jaarverslag van 2024. De doelen zijn voor beide jaren hetzelfde en zijn afkomstig uit de Visie.

Jaarplan 2025

Het jaarplan voor 2025 bevat alle plannen die moeten resulteren in een verbeterde dienstverlening. Met bovenaan steeds het specifieke doel wat we willen bereiken (het waarom).

Leeswijzer …

Hier staat steeds 1 van de 7 doelen benoemd uit de Visie

Links staat wat we in 2024 hebben bereikt.

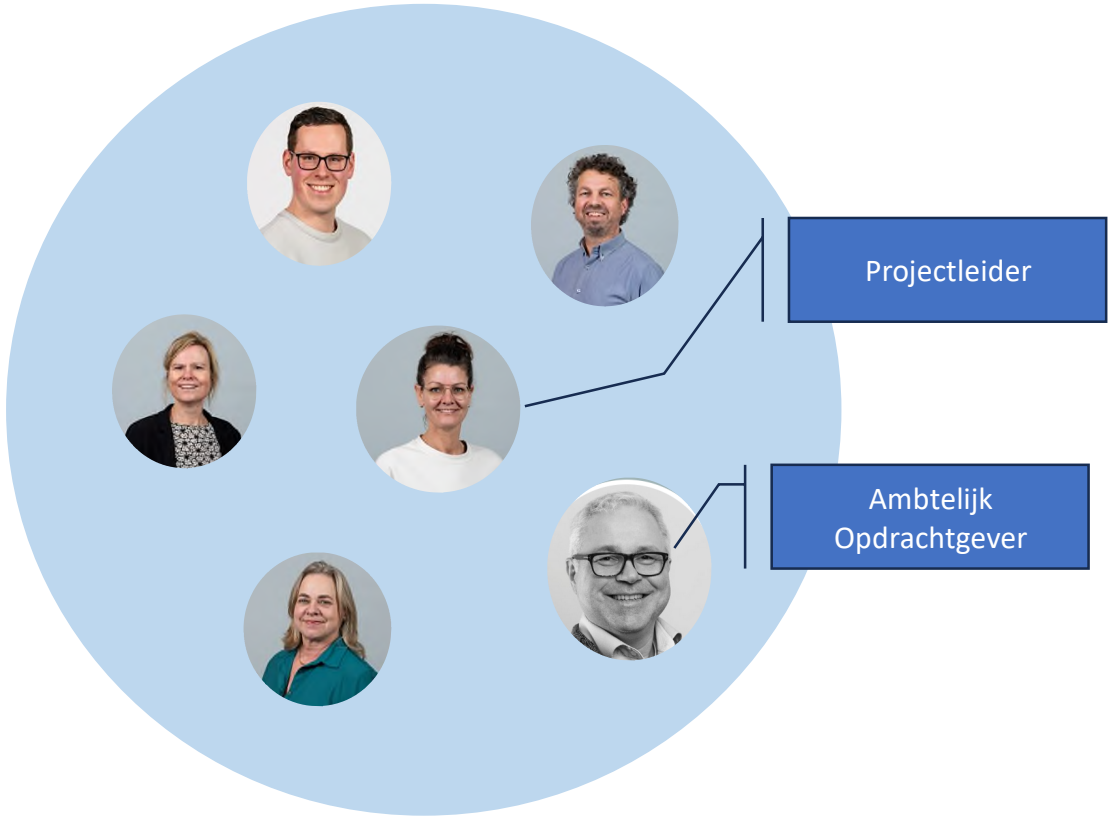
In het groen staat wat we willen bereiken.



Sabien vindt er wat van en verwoordt daarmee het standpunt van de Kerngroep dienstverlening over hetgeen is gedaan in 2024.

Rechts staan de plannen voor 2025

Wie-en-wat



Kerngroep dienstverlening

De kerngroep dienstverlening is het afgelopen jaar wat gewijzigd en bestaat nu uit de afdelingsmanager Publiekszaken, de adviseur bedrijfsvoering, een adviseur Communicatie, de adviseur Processen, de adviseur Buitendienst en de adviseur Dienstverlening. Deze groep is verantwoordelijk voor de uitvoering van het jaarplan; het bedenken van en uitwerken van acties en het monitoren van de effecten daarvan. Dit doen we via een scrum-achtige aanpak, een werkwijze die al 2 jaar structuur en energie geeft.

De doelen

Er zijn 7 doelen voor 2024 en 2025:

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.

Trends, behoeften en wensen van onze inwoners

Wat we willen bereiken:
Structureel inzicht in de trends, behoeften, wensen, eisen en (kanaal-)gebruik van onze inwoners en ook in de resultaten van ingezette acties en verbetermaatregelen.

Jaarverslag 2024

Wat hebben we bereikt in 2024?

- De **Product-duo's** tussen afdelingen en KCC zijn ingericht. In het nieuwe jaar moet dit 'werkend' worden.
- De **feedback van inwoners in Fixi** wordt actief gebruikt om het proces en de dienstverlening te verbeteren. Dit doen we door het terug te koppelen aan de behandelaar.
- We hebben uitvraag gedaan bij het MT welke feedback we willen ophalen bij inwoners. Hier lag op dat moment geen wens/ prioriteit.
- Er zijn twee standaardvragen over dienstverlening geformuleerd. Waar passend worden deze toegevoegd aan bestaande klanttevredenheidsonderzoeken.



Jaarplan 2025

Wat willen we bereiken in 2025?

- We positioneren het **KCC** meer **als strategisch partner,** o.a. via:
  - Het verbeteren van de werking van de Product-duo's, zodat er meer vragen van inwoners direct door het KCC kunnen worden afgehandeld.
  - Het openstellen van de interne kennisbank JOIN Klantcontact (JKC) als raadpleegfunctie voor de hele organisatie in plaats van alleen het KCC.
- We doen voor één of en aantal producten een apart dienstverleningsonderzoek onder inwoners, bijvoorbeeld de gehandicaptenparkeerkaart. Dit kan via een aparte enquête of het organiseren van een klantarena.
- We halen **input op bij de gemeenteraden** over wat er speelt bij de inwoners op het gebied van dienstverlening. Bijv. tijdens 'speakerscorner' of inloopuurtjes.

Instrumenten en vaardigheden medewerkers

Wat we willen bereiken:
Door middel van het ontwikkelen van diverse ‘dienstverlenings’ instrumenten en vaardigheden willen we de klant- en medewerkerstevredenheid stapsgewijs verbeteren.

Jaarverslag 2024

Goed zeg! Dit zijn mooie stappen vooruit voor onze dienstverlening.

Wat hebben we bereikt in 2024?

- Er wordt goed gebruik gemaakt van **DISC** als de methode voor meer zelfinzicht, persoonlijke- en teamontwikkeling. Daarmee hebben we een flinke stap gezet om de onderlinge samenwerking te verbeteren.
- We verbeterden onze communicatie met de inwoner door de **training gesprekstechnieken** en de 1-op-1 coaching op het KCC te borgen.
- Het **Onboardingsproces** hebben we samen met HR op innovatieve wijze vernieuwd. Nieuwe medewerkers krijgen een warm welkom bij 1Stroom.
- We herschreven samen met JZ het **Klachtenproces.** In 2025 werken we met één dienstverlenende klachtenregeling.
- Het **opleidingsplan** voor 2025 is vastgesteld zodat medewerkers nog meer de gelegenheid hebben tot kennisvergroting.



Jaarplan 2025

Wat willen we bereiken in 2025?

- We verankeren het **Onboardingsproces** stevig en blijven deze verbeteren met de feedback uit de digitale vragenformulieren en de 100-dagen interviews.
- **Cross- en offboarding** optimaliseren we, zodat medewerkers gemakkelijk en veilig van de ene functie naar de andere overstappen. Bij offboarding willen we dat mensen een positief gevoel overhouden aan 1Stroom.
- Het **vernieuwde uniforme klachtenproces** implementeren we voor de drie organisaties 1Stroom, Duiven en Westervoort, om het proces te vereenvoudigen en te professionaliseren.
- We onderzoeken welke mogelijke instrumenten voor onze **ambassadeurs dienstverlening** van toegevoegde waarde zijn om hun rol nog beter te vervullen, bijvoorbeeld externe training.
- We gaan door met de **gesprekscoaching** op het KCC om de kwaliteit van de gesprekken blijvend te verbeteren.

Optimaliseren gebruik Fixi

Wat we willen bereiken:
Eventuele knelpunten in beeld brengen en verdere optimalisatiemogelijkheden voor Fixi voorstellen en doorvoeren, met als doel de klanttevredenheid te vergroten.

Jaarverslag 2024

> 8000 meldingen dit jaar afgehandeld. Hier word ik heel blij van!

Wat hebben we bereikt in 2024?



- De **bedrijfsresultaten** uit Fixi worden elk kwartaal geanalyseerd en teruggekoppeld aan de betreffende managers.
- Bij de afdelingen die het meest gebruik maken van Fixi hebben we input opgehaald en aan de hand daarvan is per afdeling een **op maat gemaakte communicatietraining** ontwikkeld. Deze training is gegeven bij afdeling BBS en is goed ontvangen.
- Er is een maandelijkse **stuurmonitor** ontwikkeld voor het MT.
- Alle **feedback** wordt op het KCC **gefilterd en teruggekoppeld** naar de juiste afdeling.
- De **werkvoorraad** wordt actief doorgenomen en geanalyseerd ter verkleining hiervan.

Jaarplan 2025

Wat willen we bereiken in 2025?

- We blijven **standaardreacties** verbeteren. Hiervoor maken we gebruik van de productduo's (informatie delen).
- De op maat gemaakte **communicatietraining** geven we ook bij de overige afdelingen.
- We organiseren een **gebruikerstraining** ('knoppencursus') voor de collega's.
- Maandelijks wordt de **stuurmonitor binnen het MT** besproken. Deze monitor geeft inzicht in wachttijden, servicenormen en waarderingen + feedback van inwoners. Het MT gebruikt de maandelijkse monitor als **stuurinstrument voor de afdeling**.
- We helpen om de **werkvoorraad** te laten zakken tot onder de 300 meldingen, zodat we meldingen sneller kunnen oppakken.

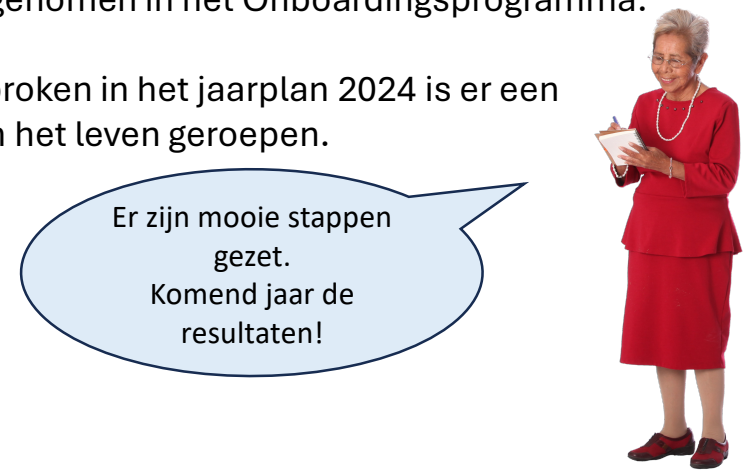
Verbeteren schriftelijke communicatie

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

Jaarverslag 2024

Wat hebben we bereikt in 2024?

- We hebben de tool **Klinkende Taal** aangeschaft en deze is in gebruik genomen. Het gebruik van het management dashboard Klinkende Taal is (nog) niet gelukt. Deze zetten we opnieuw in het jaarplan voor 2025.
- Het **Versimpelteam** is opgericht. Het team helpt collega's bij het schrijven en vereenvoudigen van teksten (B1 niveau).
- De **workshop 'Snel Simpel Schrijven'** is goed ontvangen. Deze is ook als standaard opgenomen in het Onboardingsprogramma.
- Zoals we hebben afgesproken in het jaarplan 2024 is er een **projectgroep Wmebv** in het leven geroepen.



Jaarplan 2025

Wat willen we bereiken in 2025?

- We gebruiken het **management dashboard Klinkende Taal** om te sturen op B1. Liemersbreed kunnen we hierin zien hoeveel collega's Klinkende Taal daadwerkelijk gebruiken (niet op afdelings- of persoonsniveau) en hoe.
- De taken van het **Versimpelteam** bouwen we verder uit, zodat het team onze collega's nog meer helpt met het herschrijven van bestaande sjablonen en brieven.
- De **workshop 'Snel Simpel Schrijven'** wordt ook in het nieuwe jaar gegeven aan huidige medewerkers.
- We testen een **nieuwe tool 'Slimtaal'.** Slimtaal helpt teksten te schrijven die precies passen bij de lezer, je organisatie en je doelen. Hoe? Door slim gebruik te maken van AI.

Wat we willen bereiken:
We willen dienstverlening inbedden in het DNA van onze organisatie. Belangrijk om onze medewerkers te blijven inspireren en motiveren.

Jaarverslag 2024

Wat hebben we bereikt in 2024?

- Eind januari was de **Week van de dienstverlening.** Deze stond voornamelijk in het teken van schriftelijke dienstverlening en bereikbaarheid.
- Inmiddels hebben we een groep van **20 ambassadeurs dienstverlening** die elk kwartaal bij elkaar komt. Zij inspireren elkaar, brengen ideeën in over hoe we dingen beter/anders kunnen doen en delen kennis. Zij bewaken de cultuur binnen hun afdeling en ondersteunen bij de gemaakte werkafspraken.
- Het **Promotiefilmpje van 1Stroom** (Bord & Stift) is opgenomen in het onboardingsproces.
- Tijdens de Week van de dienstverlening konden alle collega's naar de **Masterclass 'Huh, wat bedoelt u?'**.



Jaarplan 2025

Wat willen we bereiken in 2025?

- Tijdens de nieuwjaarsbijeenkomst komt **Mirjam Spitholt** met prikkelend infotainment 'GELUKkig Nieuwjaar'.
- We zetten onze **ambassadeurs dienstverlening** meer in. Ze bedenken zelf acties en voeren deze uit, verspreid over het jaar. Daarnaast blijven de kwartaalbijeenkomsten bestaan.
- We delen **ervaringen van collega's** over onze dienstverlening structureel via Binnenshuis, met als doel om dienstverlening meer te laten leven.
- We 'verfraaien' de **entree** en ontvangst van onze gemeentehuizen zodat de eerste indruk van onze inwoners direct een meer positieve is.

Verbeteren bereikbaarheid

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

Jaarverslag 2024

Wat hebben we bereikt in 2024?

- Het MT en de directie **prioriteren de bereikbaarheid**.
- Er is een **maandelijkse stuurmonitor** ontwikkeld voor het MT.
- We delen de **openstaande terugbelnotities** (>2 werkdagen) elke twee weken met de managers.
- Er is 2x een **Wasstraat** georganiseerd, om collega's te helpen met de juiste instellingen en het gebruik van MiCollab, Outlook en het Smoelenboek. Dit is heel positief ontvangen.



Jaarplan 2025

Wat willen we bereiken in 2025?

- Samen met betreffende afdelingen bedenken we andere manieren om onze **telefonische bereikbaarheid** te verbeteren. Denk aan: agendabeheer <> terugbelafspraken inplannen <> blokken in agenda.
- Maandelijks wordt de **stuurmonitor binnen het MT** besproken. Deze monitor geeft inzicht in wachttijden en servicenormen.
- Het MT gebruikt de maandelijkse monitor als **stuurinstrument voor de afdeling**.
- De **openstaande terugbelnotities** blijven 2-wekelijks gedeeld worden met de afdelingsmanagers.
- De **Wasstraat** herhalen we minimaal één keer, in elk geval op 23 januari 2025.

Ondersteunen bij (digitaal) contact

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

Jaarverslag 2024

Wat hebben we bereikt in 2024?

- Het **netwerk van betrokkenen** is in kaart gebracht, alle informatie is verzameld over de doelgroep en bestaande hulpbronnen.
- Er is een **flyer** ontwikkeld ter ondersteuning voor inwoners die digitaal minder/ niet vaardig zijn. In deze flyer is het voor hen duidelijk waar, wanneer en door wie ze geholpen kunnen worden.
- Vanuit de **Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer** (Wmebv) is onze zorgplicht vastgelegd in een addendum op onze Visie op Dienstverlening.



Jaarplan 2025

Wat willen we bereiken in 2025?

- We **monitoren de hulpvraag** van onze inwoners via onze IDO's (Informatiepunt Digitale Overheid) en denken mee over mogelijke verbeteringen.
- We gebruiken onze social media- tool (Coosto) om hulpvragen die via social media worden gesteld structureel te monitoren tussen KCC en Communicatie.
- We voeren onze verplichting vanuit de **zorgplicht Wmebv** uit.
- We doen een pilot om brieven die we versturen **digitaal toegankelijk** te maken door deze ook voorleesbaar te maken.
- We actualiseren de Tip & Complimentenkaarten.