Bijlage 3. Stand van zaken uitvoering Dienstverleningsconcept

Stand van zaken Dienstverleningsconcept
Na het vaststellen van het Dienstverleningsconcept (DVC) in oktober 2020 is er een integrale projectgroep DV geformeerd. Hierin zijn alle domeinen vertegenwoordigd. Binnen deze projectgroep wordt momenteel een uitvoeringsagenda uitgewerkt om de komende periode de vertaalslag te maken van ambities naar uitvoering.

Er wordt langs drie sporen gewerkt aan de uitwerking van het DVC.

SPOOR 1:
De vertaling van de ambities van het DVC naar het nieuwe gemeentehuis. De doorvertaling van het hospitality-concept naar het Programma van Eisen voor het nieuwe gemeentehuis is, voor wat in deze fase van de nieuwe huisvesting nodig is, uitgewerkt en aangeleverd.

SPOOR 2:
Het concretiseren van het DVC zodat het in het DNA van de organisatie kan indalen. Hiervoor wordt de aansluiting gezocht met het concernplan en de doorwerking daarvan in de diverse teamplannen. Het DVC is namelijk richtinggevend voor de gehele organisatie en daarmee een integraal onderdeel van de doorontwikkeling. Om dat te bevorderen worden elementen van het DVC opgenomen in de HR gesprekscyclus. Dit zijn de periodieke gesprekken tussen leidinggevenden en medewerkers waarin afgestemd wordt over wat er gedaan gaat worden en de resultaten geëvalueerd worden. De steunstructuur zoals die nu is ingericht is een belangrijke schakel in deze HR-gesprekken en daarmee in het concretiseren en het borgen van het DVC.

SPOOR 3:
Dit spoor is het hier en nu. De realisatie van het DVC begint namelijk niet pas in het nieuwe gemeentehuis of na een aantal HR-gesprekscycli. Die is al begonnen en wordt zichtbaar in houding en gedrag dat dagelijks ten toon wordt gespreid. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om het verbeteren van het telefonische bereikbaarheid van onze medewerkers en het proces van de MOR-meldingen. Registreren, monitoren en aanspreken zijn daarbij sleutelbegrippen. Daartoe worden processen verbeterd, systemen doorontwikkeld en brengen wij doorlopend het belang hiervan onder de aandacht van onze medewerkers. Dit doen we o.a. door korte lijntjes met de teams, de teamleiders te voorzien van de relevante stuurinformatie en langs gaan bij de werkoverleggen etc. Ook halen we tijdens deze rondes op waar de teams tegenaan lopen. En dat is dan weer input voor het verbeteren van processen of het wegnemen van technische hindernissen. Zo ontstaat er een voortdurende beweging die bijdraagt aan het realiseren van de ambitie.

Voor de realisatie van de activiteiten uit spoor 2 en spoor 3 zijn de volgende werkgroepen gevormd:

- Werkgroep monitoring en verantwoording
- Werkgroep kwaliteitshandvest en servicenormen
- Werkgroep hospitality concept, onder andere de doorvertaling naar houding en gedrag, andere manier van werken.

Prioritering en fasering van deze actiepunten (om de uitgangspunten van het vastgestelde DVC verder uit te gaan rollen in onze organisatie) wordt in samenhang gedaan met de concrete vertaling van de zaken die o.a. zijn/ worden opgenomen in het concernplan, de concerndoelen en de teamplannen. Zo moet er een integrale planning ontstaan die voor de hele organisatie duidelijkheid geeft waarop we de komende periode (2021- 2022) gaan inzetten. Door dit te doen ontstaat er zicht op ambitieniveau, integrale aanpak, werkzaamheden én beschikbare capaciteit. Niet alles kan tegelijk worden opgepakt namelijk. Dit kan betekenen dat voor een aantal actiepunten van de geschetste prioritering hierdoor ook van kleur kan verschieten.