

REALISATIE- en EVALUATIEDOCUMENT

PROGRAMMA Samen meer Service

2016 - 2018

REALISATIEDOCUMENT

PROGRAMMA Samen meer Service

Managementsamenvatting

Aanleiding

Op 24 november 2015 heeft de raad op basis van het amendement 'Eerst Beleid, daarna Budget' besloten het college op te dragen om een regulier raadsvoorstel of een uitgewerkt beleidsinitiatief bij de voorjaarsnota 2016 ter besluitvorming voor te leggen voor het oprichten van het toen nog genoemde gemeentewinkel programma. De raad heeft in de overwegingen aangegeven dat de ontwikkeling tot een dergelijk programma past binnen de ingeslagen weg om te komen tot integrale "dienstverlening" aan onze inwoners.

Programma

Het programma en programmaplan is bij raadsbesluit d.d. 14 april 2016 vastgesteld. Daarbij is € 122.000,-- beschikbaar gesteld. Het programma is gestart in 2016 en heeft een tijdelijk karakter. Looptijd van het programma was van 2016 tot en met 2017, met een uitloop in 2018. Per 31 december 2018 is het programma beëindigd. De focus in het programma lag op de te behalen doelstelling; *eenheid bieden in aanpak, houding, gedrag en communicatie richting onze inwoners*. Dat door middel van projecten die daaraan bijdragen.

Projecten - resultaten

De afgelopen programmaperiode zijn stappen gezet en resultaten geboekt in de richting van de doelstelling. Hieronder beknopt de behaalde resultaten. Verderop in dit document wordt ingezoomd op de verschillende projecten en de behaalde resultaten.

- **Gastheerschap:** teamplannen opgesteld en uitgevoerd, geborgd als werkwijze. 20 coaches (ambassadeur) opgeleid en gecertificeerd. Coach aanspreekpunt voor het team/vakgroep.
- **Klare Taal:**
 - Een schrijfwijzer/leidraad schriftelijke communicatie
 - Taalambassadeurs (20) opgeleid
 - Trainingen Klare Taal – 200 medewerkers opgeleid/getraind
 - Brieven, 85% en besluiten 75% zijn herschreven op taalniveau B1
- **Klant in Beeld:** klantprocessen zijn geoptimaliseerd en gedigitaliseerd (Rheden 81% vs. Landelijk 76%)
- **Eenheid in klantcontact** – openingstijden en werken op afspraak: Implementatie 2e kwartaal 2019
- **Visie "dienstverlening" - Nieuwe visie**
Nog niet gestart, de evaluatie wordt hier ook voor gebruikt.
- **Vinger aan de Pols – Visie op klantonderzoek**
Start januari 2018 – afgerond maart 2018
(Visiedoc.) - Implementatie medio 2019
- **Telefonie - Aanschaf en inrichting nieuwe telefooncentrale**
Vorbereidingen 2017, Start 2e kw. 2019 – gereed 4e kw. 2019
- **Klantmail opvolging**
Inventarisatie en analyse hoe om te gaan met binnenkomend e-mail en uitgangspuntennotitie

Inhoudsopgave

In dit realisatiedocument worden de volgende onderdelen toegelicht:

- Het doel van het programma
- De projecten
- De/het op te leveren resultaat(en)
- Wat is daadwerkelijk gerealiseerd

Programma Samen meer Service

Doel van het programma Samen meer Service was het verbeteren van onze inwoner- en servicegerichtheid door eenheid bieden in aanpak, houding, gedrag en communicatie richting onze inwoners. Uitgangspunten was “de inwoner centraal”. Het bedrijfsdoel was/is het optimaliseren werkprocessen.

De projecten

Onderstaande projecten zijn in eerste instantie ingezet om de geformuleerde doelstelling te realiseren:

- **Project Gastheerschap**

Het project biedt een kapstok voor het implementeren van een klantgerichte cultuur, in- externe samenwerking en eenduidige werkwijze. Effectieve sturing en ondersteuning vanuit leidinggevend, het faciliteren en begeleiden van de gastheercoaches.

- **Project Klare taal**

Herschrijven van brieven en besluiten in helder en begrijpelijke taal (taalniveau B1) voor alle doelgroepen. Aandacht voor training, ambassadeurschap en de borging.

- **Klant in Beeld projecten**

Vereenvoudiging van procedures en processen (klantprocessen).

- **Project Eenheid in klantencontact – openingstijden/werken op afspraak**

Onderzoeken, inrichten, implementeren en borging van meer eenheid in het contact met inwoners.

Tijdens de uitvoering van het programma zijn onderstaande projecten toegevoegd:

- **Visie op “dienstverlening”** - Nieuwe visie op “dienstverlening”
- **Vinger aan de Pols** – Visie op klantonderzoek
- **Telefonie** - Aanschaf en inrichting nieuwe telefooncentrale
- **Klantmail opvolging** – Inventarisatie/analyse werkwijze inkomend e-mailverkeer en uitgangspuntennotitie

Er is dus binnen het Programma meer opgenomen en opgestart dan aanvankelijk benoemd in het programmaplan.

Deze zijn ook opgenomen in de collegeagenda 2018-2022 is in hoofdstuk 5 Bestuur en Veiligheid, onder 3 het thema “dienstverlening” en Communicatie opgenomen. Daarbij zijn onderstaande doelen/resultaten benoemd:

- Voldoen aan nieuwe Europese eisen voor de website
- Betere communicatie met een focus op communicatie voor senioren
- Een brede visie op “dienstverlening”
- Betere service naar inwoners
- Vereenvoudiging van de afhandeling van aanvragen
- Regie en visie op onderzoek ‘Vinger aan de pols’

Uitvoering hiervan vindt plaats binnen de lijnorganisatie.

Gedetailleerd overzicht realisatie projecten

Gastheerschap

Start medio 2017 – afgerond medio 2018

Een middel om dienstbaarheid en gastvrijheid tastbaar en herkenbaar te maken.

- *De Opdracht:* “de kunst inwoners het gevoel te geven dat ze welkom zijn”
- *Wat was het op te leveren resultaat*
Doel was de Gastheerschap gedachte concreet te maken en te laten aansluiten op de eigen organisatie. Vertalen van die gedachte naar:
 - De visie en kernwaarden van de organisatie (Waarom)
 - Het gedrag dat we laten zien in het contact met onze inwoners en elkaar (Hoe)
 - Producten en diensten op de behoefte van de inwoners inspelen (Wat)
- *Wat is daadwerkelijk opgeleverd.*
Maatwerk Plannen van aanpak voor elk team/vakgroep. 20 coaches opgeleid en gecertificeerd. Die coach is ambassadeur en aanspreekpunt voor het team/vakgroep, heeft de voorbeeldrol en draagt deze uit en coacht, inspireert en spreekt collega's aan op gastheerschap.

Klare Taal

Start medio 2017 – gedeeltelijk afgerond medio 2018

- *De opdracht:* begrijpelijke taal communiceren naar inwoners.
- *Wat was het op te leveren resultaat?*
Het doel van het project Klare taal is meer aansluiten op de taalvaardigheid van onze inwoners, bedrijven en instellingen, zodat zij minder vaak contact hoeven te zoeken bij de gemeente voor tekst en uitleg bij brieven en folders.
- *Wat is daadwerkelijk opgeleverd.*
 1. Een schrijfwijzer/leidraad schriftelijke communicatie
 2. 20 opgeleide Taalambassadeurs
 3. Organisatie brede trainingen Klare Taal – 200 medewerkers getraind
 4. Brieven, 85% en besluiten 75% zijn herschreven op taalniveau B1.

Klant in Beeld

Start 2017 – december 2018

- *De opdracht:* Kwaliteitsverbeteringsprojecten op het gebied van processen en digitalisering.
- *Wat was het op te leveren resultaat?*
Optimaliseren en digitaliseren van klantprocessen.
- *Wat is daadwerkelijk opgeleverd.*
 1. Er zijn een groot aantal digitale formulieren gerealiseerd. Digitale volwassenheid voor producten inwoners (Rheden 81%) is boven de landelijk gemiddelde (76%).
 2. Instrument en werkwijze voor klanttevredenheidsonderzoeken, zodat het voor inwoners makkelijker is om deel te nemen. Wij ontvangen betere sturingsinformatie en feedback voor meerdere klantprocessen. Oplossing geselecteerd, budget beschikbaar.
 3. Instrument implementeren (App voor medewerkers, zodat inzien en afhandelen van meldingen openbare ruimte (MOR) ook kan op locatie in de wijk. De App is ontwikkeld.
 4. Realiseren technische koppeling aan de 'Lopende zaken van Mijn Overheid', zodat ook via Mijn Overheid de status informatie beschikbaar is
 5. Digitaal ondertekenen voor medewerkers mogelijk
 6. Verbeteren de registratie van bedrijven (Nationaal Handels Register)

Eenheid in klantcontact

Start januari 2018

- *De opdracht: gemeente brede openingstijden/werken op afspraak*
- *Wat was het op te leveren resultaat?*
Eenheid in klantcontacten en werken op afspraak
- *Wat is daadwerkelijk opgeleverd.*

Implementatie werken op afspraak 3^e kwartaal 2019.

Visie op “dienstverlening”

Start december 2018 – n.t.b.

- *De opdracht: nieuwe visie op “dienstverlening”.*
- *Wat was het op te leveren resultaat?*
Uitgangspuntennotitie t.b.v. een vernieuwde visie “dienstverlening”.
- *Wat is daadwerkelijk opgeleverd.*
Inventarisatie van thans geldende beleidskaders:
 1. Visie op publieke Dienstverlening, Raad 30 oktober 2012;
 2. Visie op digitale dienstverlening, College 28 november 2013;
 3. Dienstverlening digitaal en persoonlijk, Raad 29 november 2016 (geen nieuw beleid – nadere invulling en actualisering bestaand beleid)
 4. Programma Samen meer Service – Eenheid in aanpak, houding, gedrag en communicatie naar onze inwoners.

In de collegeagenda 2018-2022 is in hoofdstuk 5 Bestuur en Veiligheid, onder 3 het thema Dienstverlening en Communicatie opgenomen. Daarbij zijn onderstaande doelen/resultaten benoemd:

- Voldoen aan nieuwe Europese eisen voor de website
- Betere communicatie met een focus op communicatie voor senioren
- Een brede visie op “dienstverlening”
- Betere service naar inwoners
- Vereenvoudiging van de afhandeling van aanvragen
- Regie en visie op onderzoek ‘Vinger aan de pols’

Dienstverlening is een van onze kerntaken. Deze is continu in ontwikkeling, o.a. Digitale agenda 2020, Landelijke visie op de digitale samenleving in 2025, wetvoorbereiding “verbetering van de kwaliteit van dienstverlening en integratie van de dienstverlening naar één overheid”. Hierbij past t.z.t. mogelijk een nieuwe visie.

Telefonie

Voorbereidingen 2017, Start 2^e kw. 2019 – gereed naar verwachting 4^e kw. 2019

- *De opdracht: aanschaf en inrichting nieuwe telefooninrichting*
- *Wat was het op te leveren resultaat?*
Nieuwe telefooninrichting die voldoet aan de eisen en wensen die past bij de huidige tijd.
- *Wat is daadwerkelijk opgeleverd.*
Telefonie is op voorstel van De Connectie doorgeschoven naar 2019, zodat gebruik gemaakt kan worden van een door VNG ontwikkelde telefonie oplossing.
Programma van eisen opgeleverd. Voorbereiding De Connectie; Regionale aanbesteding telefooncentrale. Implementatie naar verwachting medio 2019.

Klantmail opvolging

Nog niet gestart

- *De opdracht: inventarisatie en analyse hoe om te gaan met binnenkomend e-mailverkeer.*
- *Wat was het op te leveren resultaat?*

Uitgangspuntennotitie; wat willen we en hoe dit dan te organiseren.

- *Wat is daadwerkelijk opgeleverd*

Vraagstuk/opgave nog niet gestart. Borging in de lijnorganisatie.

Vinger aan de pols

Start januari 2018 – afgerond maart 2018 (Visiedoc.) - Implementatie medio 2019

- *De opdracht: Visie op klantonderzoek.*

Aanleiding hiervoor was het ontbreken van overzicht en regie op diverse soorten en vormen van informatie uitvragen bij onze inwoners en bedrijven.

- *Wat was het op te leveren resultaat?*

Afstemming en helderheid te krijgen in waarom wij onderzoek doen, wat, hoe en waarnaar en waarvoor wij deze onderzoeken gebruiken, draagt dit onderdeel uiteindelijk bij aan een betere samenwerking met onze inwoners. Resultaten van onderzoeken geven richtingen en input om ons beleid/projecten en of samenwerkingsverbanden te verbeteren of te veranderen. Het geeft ons zicht op de meningen en behoeften van inwoners.

- *Wat is daadwerkelijk opgeleverd.*

- Memo Opbrengst interviews over onderzoekvisie-/kalender
- Format Onderzoeksopzet
- Onderzoek- en activiteitenkalender (Outlook)
- Visie en richtlijnen/ randvoorwaarden onderzoek
- Advies over inrichting coördinatie/regie/inbedding jaarplannen.
- De kalender is in Outlook gerealiseerd. Wordt onderdeel van het nieuwe Sociaal Intranet

- Wat staat nog open

Implementatie in nieuw Sociaal Internet. Borging in de lijnorganisatie.

De beëindiging van het programma en wat betekent dat

Het programma, de verzameling van meerdere tijdelijke inspanningen (routinematige activiteiten en projecten), is beëindigd. De projecten hadden steeds een afgebakend begin en eindpunt, de programmastructuur maakte dat er (nieuwe) projecten konden worden toegevoegd die aansloten op het te behalen doel.

Wat heeft het gekost?

Het beschikbare budget voor het programma was voor de jaren 2016, 2017 € 122.000,--. Het programma is binnen het beschikbaar gestelde budget uitgevoerd.