

# Eindevaluatieformulier gemeente Tilburg

## Gegevens organisatie en project

Gemeente: Tilburg

Projectnaam: Week van de Dienstverlening

Doorlooptijd: januari 2022 – juni 2022

## Gegevens projectleider?)

Naam: Jesse Leemput /Jolanda van Wijk

Functie: Programmamanager /Adviseur Dienstverlening

Telefoonnummer: 013-5429313/0317-492708

E-mailadres: jesse.leemput@tilburg.nl/Jolanda.van.Wijk@Wageningen.nl

## Introductie: De week van de (digitale) dienstverlening:

Een week georganiseerd voor en door gemeenten om de snel ontwikkelende dienstverlening met bijbehorende effecten op ICT en mens onder de aandacht te brengen. Naast er bewustwording gecreëerd wordt op het gebied van de diverse (innovatieve) initiatieven in de dienstverlening en wat dit vraagt van mens en organisatie willen we ook de meest innovatieve en herbruikbare initiatieven delen zodat gemeenten hier hun voordeel mee kunnen doen. Ook hopen we dat deze week verbinding ontstaat tussen mensen en initiatieven en dat uiteindelijk een blijvende community ontstaat met passie voor (innovatieve en passende) dienstverlening en het effect op de rol van de mens hierbij.

Tijdens deze week – georganiseerd in week 25 (juni) – worden door verschillende gemeenten in het land workshops georganiseerd rondom 3 thema's:

- DNA Dienstverlening – Houding en gedrag van en samenwerking tussen medewerkers in de (interne en externe) dienstverlening. En het effect van de veranderende manieren dienstverlening hierop.
- ICT – Inzicht in vernieuwende initiatieven op het gebied van dienstverlening zoals bijvoorbeeld Omnichannel Dienstverlening, Gemeentedelers, Digicampus, etc.
- Kennis en vaardigheden – De kennis en vaardigheden die medewerkers nodig hebben in de veranderende manier van dienstverlening

Deze thema's worden ook wel de Rode Draad van de Week van de Dienstverlening genoemd.

Grofmazig waren er zes fasen:

### Ontwikkelen idee tot een concept

In deze fase was het essentieel om tot een praktische invulling van de week van de dienstverlening te komen. De week stond qua datum al vast maar de inhoud nog niet. Insteek was laagdrempelig kennisdelen door en voor gemeenten waarbij het kernteam en de projectleider stimuleert, faciliteert en onderwerpen aandraagt, maar de deelnemende gemeenten zelf zorgen voor de organisatie van het event en de inhoud van het event. In deze fase is samen een logica opgebouwd. Wat zijn de uitgangspunten van de week van de dienstverlening. Wat hebben we daarvoor nodig? Hoe organiseren we het (procesmatig):

- Stap 1 is opgesteld met het kernteam en getoetst in diverse gremia (o.a. topkring dienstverlening);

- Stap 2 het antwoord op deze vraag was een platform voor aanmelden en registreren. Via Dimpact meldde Pleio zich die belangeloos;
- Stap 3 voor alle relevante stappen vanuit de organisatoren en deelnemers van events zijn op basaal niveau de processen uitgewerkt. Op basis hiervan is het platform ingericht.

Deze fase is goed doorlopen. In deze fase was het van belang om de randvoorwaarden te bepalen om een mooie week van de dienstverlening neer te zetten. Deze fase kost een tijdsinspanning van 64 manuren gedurende twee maanden.

### **Van concept tot events**

In deze fase was essentieel om de week van de dienstverlening onder de aandacht te brengen van de gemeenten. Via alle mogelijke kanalen en events is het concept gepresenteerd. Online en fysiek is vanuit het kernteam en de projectleider deelgenomen aan event om de week van de dienstverlening te pitchen. Via onderstaande vakkringen:

- Topkring Dienstverlening
- Oproep VDP nieuwsbrief
- Dimpactleden
- LinkedIn breed gedeeld
- Relatie gezocht met het traject Werken aan Uitvoering (WAU)

Naar aanleiding van de pitches heeft er veel 1 op 1 contact plaatsgevonden met gemeenten en andere organisaties. In deze fase is al hard gewerkt aan de bewustwording en het belang van dienstverlening en hiermee het belang van de relatie met mens & organisatie en digitalisering.

In deze fase is samen met Pleio het platform <https://weekvandedienstverlening.pleio.nl/> verder ontwikkeld en is er een eigen LinkedIn pagina (opgezet voor de week van de dienstverlening). Ook zijn er in deze fase diverse templates ontwikkeld voor de workshopgevers zoals een presentatieformat en een evaluatieformulier.

Deze fasen heeft 2 maanden in beslag genomen. Deze fase kost 120 manuren.

### **Van events tot deelnemers aan events**

Deze fase was het ingewikkeldst. Om tot een goed deelnemersaantal te komen is er veel gecommuniceerd via LinkedIn en de nieuwsbrieven van de koepelorganisaties en zijn de organisatoren gevraagd om actief deelnemers te werven binnen de eigen organisatie en via social media. In deze fase vond ook de voorbereiding van de individuele events plaats. Het kernteam en de projectleider hebben hier ondersteund in de grote sessies. Denk aan de keynote in Groningen en de keynote tijdens de kwartaalbijeenkomst van de VDP en de opening en sluiting van de week van de dienstverlening.

Deze fase heeft 4 maanden in beslag genomen. Deze fase kost 300 manuren.

### **Doen!**

Het betreft hier de uitvoering van de Week van de Dienstverlening zelf! Tijdens deze week zijn er mailtjes met informatie over de workshops verstuurd en is er waar nodig contact geweest met de workshopgevers. Daarnaast is het kernteam zelf bij de startbijeenkomst, de keynotes en de afsluitende bijeenkomst geweest. Ook zijn evaluatieformulieren verzonden en weer ontvangen.

Deze fase heeft 1 week in beslag genomen. Deze fase kost 60 manuren

### **Evalueren en samenvatten**

Tijdens deze fase zijn de evaluaties van workshopgevers en deelnemers verwerkt en heeft ook het projectteam geëvalueerd.

Deze fase heeft 3 weken in beslag genomen. Deze fase kost 20 manuren

### **Borging**

Vanuit verschillende kanten (onder andere gemeentesecretarissen) is uitgesproken dat het belangrijk is dat dit onderwerp jaarlijks terugkomt. Tijd dus om na te denken over de borging voor de toekomst. Dit is nog in volle gang, maar met verschillende partijen (zoals VDP, gemeente delers) wordt het gesprek gevoerd om het concept te adopteren, Pleio als kennisbank en inspiratieplek door te ontwikkelen en een nieuw projectteam samen te stellen voor een volgend jaar.

Omdat deze fase nog niet is afgerond kunnen we nog niet aangeven wat de doorlooptijd is en hoeveel manuren dit gekost heeft. Deze fase wordt nu eenmalig doorlopen en is hopelijk in de toekomst niet meer nodig.

### **Projectdoelstelling**

Alle evenementen hebben bijgedragen aan de doelstellingen die genoemd zijn in de subsidie aanvraag.

Een week vóór en dóór gemeenten die actief bezig zijn met dienstverlening. In het hele land vinden er deze week online en fysieke sessies plaats met als thema dienstverlening, digitaliseren en de impact op mens en organisatie.

Doel is om te inspireren, verbinden, leren en delen. Hoe kunnen wij samen de dienstverlening verbeteren door o.a. bewustwording op ons gedrag, digitalisering van de dienstverlening en inzicht krijgen op de impact van mens en organisatie?

### **Resultaat**

Verschillende netwerken hebben bijgedragen aan de promotie van de Week van de Dienstverlening. 19 gemeenten en een 4 organisaties hebben 62 sessie georganiseerd. Dit heeft geresulteerd in deelname van 74 gemeenten met 1183 deelnemers. Al deze organisaties hebben op basis van eigen capaciteit bijgedragen aan het succes van de Week van de Dienstverlening. Ook sponsoring door bijv. Dimpact en Pleio maakte de week mede mogelijk.

### **Waardering**

De reacties van collega's waren dat er een goede kwalitatieve week is neergezet. De volgende rode draden hebben we opgehaald:

- Digitalisering is goed en noodzakelijk, maar de medewerkers maken het echte verschil in de stap naar customer Delight.
- Betrek medewerkers vroeg in de verandering en geef ze ruimte, vertrouwen en verantwoordelijkheid
- Waardeer bestaande kennis en kunde, zet vakkundigheid in voor draagvlak
- Ontwikkel de dienstverlening in samenhang en vanuit een gedeelde visie.

- Techniek is ondergeschikt maar wel essentieel
- Zorg dat je de basis op orde hebt; geavanceerde dienstverlening heeft een solide basis nodig.
- Om buiten te presteren moet de interne dienstverlening op orde zijn. De dienstverlening als bruistablet. Dienstverlening is mensenwerk, neem je collega's mee in deze verandering
- In 1 contactmoment kan het echte verschil worden gemaakt
- De uitvoering (van de dienstverlening) de dienstverlening centraal en aan zet!

Als we dit omzetten naar **de rode draad en inzichten op gebied van arbeidsmarkt en organisatie** komen we tot het volgende:

- De tevredenheid van de inwoners over de gemeente wordt zelden enkel gevormd door digitale interactie. Juist de persoonlijke interactie zorgt voor de beleving bij de inwoner. Mensen vergeten weliswaar vaak de exacte bewoording waarin je iets brengt, maar ze vergeten nooit het gevoel wat je ze hebt gegeven. Als je dat goed doet leidt dit tot 'Customer Delight' (zelfs als de boodschap niet persé is waar men op gehoopt had). Het is belangrijk om medewerkers hiervan bewust te maken en de kennis en vaardigheden die hiervoor nodig zijn in het DNA Dienstverlening van medewerkers te verankeren.
- Innovatie of digitalisering van de dienstverlening staat nooit los van bestaande dienstverlening of andere ontwikkelingen. Het vormt vaak een aanvulling, zelden een complete vervanging. Het is belangrijk dat de medewerkers (vaker dan nu het geval is) vanaf het begin betrokken worden bij de ontwikkeling hiervan om hun kennis te delen en hindernissen bij implementatie te voorkomen of beperken. Dat betekent dat leidinggevenden hun mensen hiervoor vrij moeten maken en zorgen dat ze de juiste kennis en vaardigheden hebben om in dit soort projecten mee te draaien en zich daar comfortabel genoeg in voelen om deze rol ook echt optimaal te vervullen. Vragen die hieruit voortvloeien zijn onder andere: Hoe maak je medewerkers vrij in deze krappe arbeidsmarkt en welke aanvullende kennis en vaardigheden hebben ze nodig om het meedraaien in projecten goed in te kunnen vullen?
- Niet iedereen is van de innovatie en verandering, en hoewel iedereen het natuurlijk fijn vindt om waardering voor de bestaande kennis, kunde en vakkundigheid te krijgen is het voor deze groep extra belangrijk.
- 'De basis moet op orde zijn' roept iedereen altijd. Maar houdt er wel rekening mee dat naar mate de tijd verstrijkt behoeften anders zijn en de basis dus altijd weer anders is. Hij is dus nooit volledig 'op orde'. Geef medewerkers in alle lagen van de organisatie de handvatten om hiermee om te gaan en vergeet niet dat dit nooit een reden is om niet te werken aan de 'Customer Delight'.

Tot slot nog een tip door de ervaring van het werken binnen dit project.

- Zoals eerder vermeld wordt bij het werken aan (semi) externe projecten altijd gelijk naar het geld voor de uren van de betrokken medewerker gekeken. Dit project heeft geleerd dat het ook anders kan. Is er een manier om dit te delen of er misschien handvatten voor en best practices over te publiceren. Want uiteindelijk is het alleen maar goed voor zowel de organisatie als de medewerker.

### **Niet voorziene effecten**

Er zijn samenwerkingsverbanden en nieuwe netwerken ontstaan n.a.v. sessie. Er is een platform opgeleverd wat nog steeds beschikbaar is.

Ook waren er veel activiteiten in het kader van dienstverlening niet zichtbaar waren voor het kernteam. Zo is de week aangegrepen om het gesprek over dienstverlening te starten in één gemeente en hebben meerdere gemeentengebied uitgedeeld aan de balie medewerkers als blijk van waardering. Het zou leuk zijn als we een volgende keer dit soort initiatieven beter in beeld krijgen zodat we erover kunnen communiceren.

### **Anders doen in een vergelijkbaar project**

Iets meer tijd nemen in de voorbereidingen. In de afsluiting van de week van de dienstverlening en het evaluatiegesprek met het kernteam kwamen een drietal aansporingen:

- Het aantal deelnemers had fors hoger mogen zijn;
- Naast alle geïnteresseerde beleidsbetrokkenen moeten er meer mensen uit de uitvoering deelnemen. Dat betekent dat we ons in de voorbereiding misschien iets meer moeten verdiepen in hoe je deze mensen bereikt en hoe je de boodschap over de Week van de Dienstverlening zo kan brengen dat de workshops prioriteit krijgen en mensen ook echt worden vrijgemaakt om te kunnen deelnemen aan de workshops.
- Meer verbindingen zoeken met andere landelijke ontwikkelingen (vb WAU)

### **Adviezen voor andere gemeenten**

- Begin op tijd.
- Zoek gelijkgestemden op.
- Bepaal samen met gelijkgestemden de stip op de horizon/ambitie.
- Neem je management mee.
- Maak het management ook mee verantwoordelijk voor het succes.
- Betrek koepelorganisaties.
- Gebruik je netwerk.
- Leef je in in je doelgroepen en stem je communicatie daarop af

### **Inzet procesexpert**

Het is een prettige fijne samenwerking. Inge denk positief en enthousiast mee en geeft goede tips en trucs. We zijn blij met Inge.