



Dienstverlening

De burger wil service zien!

Deel 1: Visie Dienstverlening
Deel 2: Uitvoeringsprogramma Dienstverlening Dalfsen

15 maart 2012

Inhoudsopgave

Inleiding

- Afbakening programma
- Leeswijzer

Deel 1: Visie Dienstverlening

- Landelijke kaders
- Lokale doelstellingen en regionale uitwerkingen

Deel 2: Uitvoeringsprogramma dienstverlening

- Programma dienstverlening
- Projecten
- Planning
- Kosten
- Communicatie
- Bijlagen
 - Projectplannen
 - Planning programma dienstverlening
 - Kosten programma dienstverlening (incidenteel en structureel)
 - Campagneplan 'Paulien wil service zien!'

Inleiding

Voor u ligt de notitie *Dienstverlening, de burger wil service zien!*. De dienstverlening van de gemeente Dalfsen wordt, gezien de scores in klanttevredenheidsonderzoek, positief gewaardeerd door burgers en bedrijven. Om deze waardering in de toekomst te behouden en te verstevigen, is het noodzakelijk dat de gemeente Dalfsen anticipeert op landelijke ontwikkelingen en de lokale realiteit. De samenleving verandert en de verwachtingen van burgers en bedrijven over publieke dienstverlening zijn hoog. Wat op dit moment acceptabel is, wordt binnen enkele jaren als achterhaald beschouwd.

Het kabinet wil de dienstverlening van de overheid aan burgers verbeteren en de zelfredzaamheid van burgers vergroten. In 2015 zijn gemeenten dé poort tot publieke dienstverlening, oftewel de dienstverlening voor de gehele overheid wordt zoveel mogelijk via de één-loket-gedachte aangeboden. De interne logica van de overheid is niet langer bepalend, een dienstbare overheid stelt de burger centraal. Het dienstenpakket van de overheid is op, een voor de klant herkenbare plaats, ondergebracht. Dit vraagt van de overheid een andere manier van werken en een herstructurering van de informatiestromen.

Naast deze landelijke doelstellingen en resultaatverplichtingen voor dienstverlening zullen gemeenten door decentralisatie meer taken moeten gaan uitvoeren. Daar komt bij dat de personeelsformatie bij gemeenten onder druk staat door bezuinigingen. Dit maakt het diepgaand analyseren van werkprocessen en (nog) efficiënter werken noodzakelijk om de structurele uitgaven voor de dienstverleningsvoorzieningen in de toekomst in de hand te kunnen houden.

Gemeenten staan aan de basis van de vernieuwingsslag voor het publieke domein. Dit vraagt ook van de gemeente Dalfsen een sterke focus op dienstverlening en een doorontwikkeling van de nota 'Dienstverleningsvisie en uitvoeringsagenda' (2009). In 2011 heeft de gemeenteraad besloten met programma Dienstverlening een stimulans te geven aan de gemeentelijke dienstverlening.

Voorliggend document maakt duidelijk welke ontwikkeling de gemeente Dalfsen nastreeft, maar ook hoe en wanneer prioritering en keuzes gemaakt (moeten) worden over de dienstverlening van de gemeente Dalfsen. Deze notitie is dan ook een spoorboekje voor de doorontwikkeling van dienstverlening in de gemeente Dalfsen. Hoewel programma Dienstverlening tot september 2013 loopt, wordt in enkele projecten ook een doorkijk gegeven naar volgende jaren.

Afbakening programma dienstverlening

De focus voor de periode tot september 2013 zijn de zeven projecten, die bij de start van het programma zijn benoemd. De noodzakelijke en gewenste veranderingen worden onderdeel van de reguliere werkprocessen in de organisatie. Dienstverlening is een dynamisch onderwerp en verdient blijvende aandacht (bijvoorbeeld ontwikkelingen op het sociale domein of de wijze waarop het nieuwe werken een plaats krijgt binnen onze organisatie).

Leeswijzer

In deel 1 staan de landelijke kaders en wettelijke verplichtingen. Relevante lokale doelstellingen zijn gecombineerd tot een missie voor programma dienstverlening.

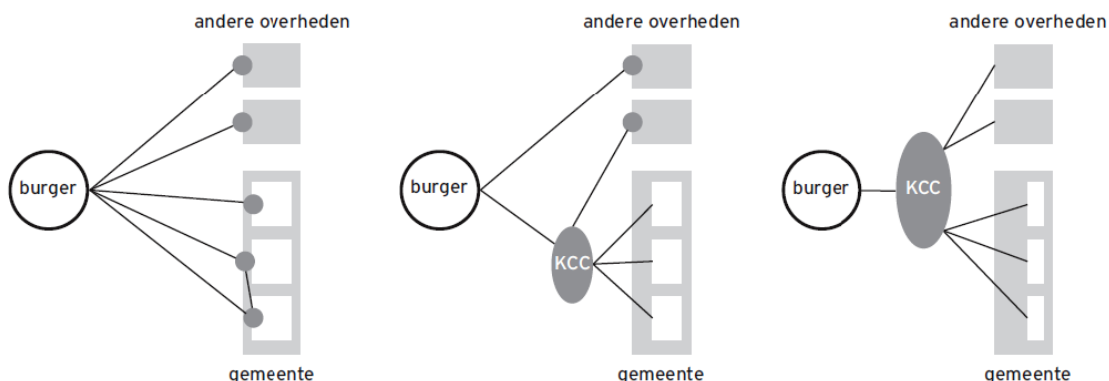
In deel 2 is het uitvoeringsprogramma opgenomen. Het uitvoeringsprogramma bestaat uit zeven projectplannen, één planning, een kostenoverzicht (eenmalige kosten en structurele kosten) en een campagneplan. Voor de leesbaarheid zijn deze als bijlagen opgenomen.

Landelijke kaders

- VNG commissie gemeentelijke dienstverlening - commissie Jorritsma (2005), *Publieke dienstverlening, professionele gemeenten visie 2015*
- VNG (2010), *Dienstverlening draait om mensen*
- Werkgroep Antwoord© (2008), *Antwoord©*
- Bestuursacademie Nederland (2008) *Overheidsontwikkelmodel* (voorheen: kwaliteitsmodel overheidsorganisaties -1997-)
- Nationaal Uitvoeringsprogramma betere dienstverlening en e-overheid (NUP en EGEM-i) (2007)
- Bestuurlijke Regiegroep dienstverlening en e-overheid (2011), *Overheidsbrede visie op dienstverlening (2011)*
- ICTU programma Burgerlink (2008), *Burger Service Code*
- Commissie Toekomst Overheidscommunicatie (2001), *In dienst van de democratie*

In 2005 heeft de commissie Jorritsma de ambitie uitgesproken dat het klantcontactcentrum van de gemeente het portaal van de gehele overheid is. Het klantcontactcentrum is het portaal waar burgers, bedrijven en instellingen terecht kunnen voor alle producten en diensten van de overheid en daarmee samenhangende producten en diensten van de ketenpartners.

Het landelijk concept Antwoord© biedt praktische ondersteuning bij de ontwikkeling van een transparante overheid, die de burger centraal stelt. Het gaat hierbij om het inrichten van het klantcontactcentrum, maar ook keuzevrijheid voor de burger. Op eenzelfde vraag krijgt een burger altijd hetzelfde antwoord ongeacht het kanaal waar de vraag bij de gemeente binnenkomt. Doelstelling is dat het KCC van gemeenten gemiddeld 80% van de vragen aan de overheid in één keer en goed afhandelt.



Antwoord©

Figuur 1. Ontwikkeling van KCC

Het overheidsontwikkelmodel onderscheidt vier fasen in de omvorming van een aanbodgerichte gemeentelijke organisatie naar een gemeentelijke organisatie die de behoeften van de burger centraal stelt:

Fase I Activiteit georiënteerd: goed uitvoeren losstaande activiteiten. Proces, waaruit de activiteiten zijn opgebouwd, is vaak niet in beeld.

Fase II Proces georiënteerd: primaire processen zijn vastgelegd, welke beheerst en geanalyseerd worden.

Fase III Systeem georiënteerd: primaire en ondersteunende processen zijn in beeld gebracht en op elkaar afgestemd.

Fase IV Keten georiënteerd: in de keten wordt intensief samengewerkt, uitwisseling van kennis. Om 80% van de vragen aan de overheid in één keer en goed af te handelen, en te spreken van een goed functionerend KCC, moet een gemeente zich tussen fase 3 en fase 4 van het overheidsontwikkelmodel bevinden.



Figuur 2. Fasen overheidsontwikkelmodel

In het Nationaal Uitvoerings Programma Betere Dienstverlening en e-overheid (NUP) staan inspanningen, die moeten leiden tot betere elektronische dienstverlening en vermindering van administratieve lasten voor burgers en bedrijven. De basis voor dit uitvoeringsprogramma zijn afspraken tussen gemeenten, provincies, waterschappen en Rijk over de basisvoorzieningen van de elektronische overheid.

Het juist inrichten van informatiestromen, waarbij betrouwbare gegevens van verschillende overheden worden uitgewisseld en beschikbare informatie bij verschillende afdelingen binnen een gemeentehuis optimaal worden gebruikt, is een belangrijke stap om te groeien naar een systeem georiënteerde organisatie. Adequate informatiestromen zijn onmisbaar voor een goed functionerend KCC.

Minstens zo belangrijk zijn gedrag, houding en de manier waarop we met elkaar omgaan. Met vernieuwing van techniek verandert niet automatisch de werkelijkheid. Het verbeteren van de dienstverlening van de overheid lukt alleen met inschakeling van burgers. Burgerlink heeft zich tot 1 januari 2011 ingezet voor bevordering van servicekwaliteit door onder andere het stimuleren van het gebruik van de BurgerServiceCode. De BurgerServiceCode beschrijft tien kwaliteitseisen voor de relatie tussen burger en overheid in de moderne digitale samenleving. De code formuleert rechten van burgers en de daarbij behorende plichten van overheden. Zo weet de burger wat hij mag verwachten en weet de overheid wat haar te doen staat.

1. Keuzevrijheid contactkanaal: balie, post, fax, telefoon, e-mail en internet
2. Vindbare overheidsproducten: de burger weet waar hij/zij terecht kan voor overheidsinformatie en overheidsdiensten. De burger wordt niet van het kastje naar de muur gestuurd.
3. Begrijpelijke voorzieningen: rechten en plichten van burgers zijn inzichtelijk
4. Persoonlijke informatieservice: informatie op maat, persoonlijke internetpagina.
5. Gemakkelijke dienstverlening: de burger hoeft nog maar één keer gegevens aan te leveren
6. Transparante werkwijzen: openheid en heldere procedures
7. Digitale betrouwbaarheid: vertrouwelijkheid gegevens, zorgvuldige archivering
8. Ontvankelijk beheer: de overheid herstelt fouten en leert van klachten
9. Verantwoordelijk beheer: de burger kan prestaties van overheden vergelijken, controleren en beoordelen.
10. Actieve betrokkenheid: de overheid bevordert participatie en zelfwerkzaamheid van burgers.

In 2010 hebben de Nederlandse gemeenten, provincie, waterschappen, uitvoeringsorganisatie en de Rijksoverheid, verzameld in de Bestuurlijke Regiegroep E-overheid en Dienstverlening besloten dat de tijd rijp is voor een gemeenschappelijk kader voor de overheidsdienstverlening. Bij de ambitie die de burgers en ondernemers centraal stelt, horen overheidsorganisaties die ook daadwerkelijk als één geheel opereren en dezelfde uitgangspunten voor dienstverlening hanteren. In de overheidsbrede visie hebben de gezamenlijke overheden daarom 6 ambities geformuleerd waaraan de dienstverlening in 2020 moet voldoen:

1. De vraag van burgers, bedrijven en instellingen staat centraal in ons handelen
2. Wij zorgen ervoor dat burgers, bedrijven en instellingen hun zaken snel en zeker kunnen regelen.
3. Wij vallen burgers, bedrijven en instellingen niet lastig met de verschillen tussen onze organisaties; wij opereren als één overheid
4. Wij stellen geen overbodige vragen. Gegevens die in basisregistraties zijn opgenomen en informatie die binnen onze eigen organisatie beschikbaar is, vragen wij niet nogmaals.
5. Wij zijn transparant en aanspreekbaar
6. Wij richten onze dienstverlening zo efficiënt mogelijk in, met inachtneming van de behoeften van burgers, bedrijven en instellingen.

Lokale doelstellingen en regionale uitwerkingen

- Bij Uitstek Dalfsen (2009)
- Dienstverlening; visie en verbeteragenda (2009)
- Raadsdocument 'Samen kiezen, samen doen' 2010-2014 (2010)
- Coalitieakkoord 2010-2014 (2010)
- Bestuurskrachtonderzoek (2011)
- Sterker Dichtbij (2011)
- Directieplan 'Stuurman in woelig water' (2012)
- Organisatieontwikkelmodel
- Klanttevredenheidonderzoek
- Begrotingen/voorjaarsnota
- LEAN-processen evenementenvergunning en integrale handhaving (2011)
- Cyber (2010), onderzoek buitendienst
- Servicenormen
- Relaties met inhoud: visie op communicatie en omgevingsmanagement 2012-2015 (2012)
- Op papier summier, in de praktijk rijk, onderzoek Rekenkamer Dalfsen (2010)

Het directieteam heeft het directieplan 2012 de titel 'Stuurman in woelig water' meegegeven. Er zijn veel ontwikkelingen en veranderingen op komst, waarvan de volle omvang niet op voorhand bekend is. Deze ontwikkelingen zijn soms ingegeven door landelijke richtlijnen (decentralisatie taken, regionale uitvoeringsdiensten), maar in andere gevallen afgeleid van lokale doelstellingen en ambities. Deze lokale ambities zijn onder andere gevoed door het recente bestuurskrachtonderzoek en rapport Sterker Dichtbij (bestuurlijke toekomst).

Aandacht voor dienstverlening is niet van vandaag en morgen. De dienstverlening van onze gemeente scoort op dit moment boven het gemiddelde van referentiegemeenten. Al geeft Partners en Pröpper in het bestuurskrachtonderzoek (2011) aan de gemeente Dalfsen ontwikkelingen signaleert en daarop inspeelt, maar stelt dat een intensivering op het terrein van dienstverlening wel nodig is. Ook wordt in algemene zin gesteld dat projectmatig en integraal werken in onvoldoende mate ontwikkeld zijn. Sterke punten zijn er ook, waaronder de klantgerichtheid, de dienstverlenende houding, openheid en natuurlijke neiging tot betrekken van burgers. Uit het Cyber-onderzoek blijkt ook dat de wijkteams een hoog prestatieniveau leveren.

Hiemstra definieert vijf rollen van de gemeente; dienstverlener, beheer, ontwikkelaar, handhaver en bestuurder. De gemeente biedt in de rol van de dienstverlener diensten aan, waarbij de burger 'klant' (individuele vraag) is, maar ook in de andere rollen, bijvoorbeeld beheerder en ontwikkelaar komt dienstverlening en service om te hoek kijken en is ook sprake van groepen/organisatie (collectief). Dienstverlening beperkt zich dan ook niet tot de activiteiten, die door de afdeling Burgerzaken of toekomstig KCC worden uitgevoerd, maar omvat alle processen binnen de gemeentelijke organisatie, inclusief het betrekken van de burgers bij het maken en uitvoeren van beleid en de verantwoording naar bestuur. De vele schakels bepalen gezamenlijk de waardering van de burgers.

Het handhaven van de huidige waardering van onze dienstverlening is de uitdaging voor de komende jaren. De samenleving verandert en de verwachtingen van burgers over publieke dienstverlening zijn hoog.

'Gemeente Dalfsen levert servicegerichte dienstverlening, op basis van de behoefte van de klant (individueel en collectief), door een doelgerichte organisatie en efficiënte bedrijfsvoering (o.a. één loket en uitgebreide digitale dienstverlening, korte doorlooptijden, klantgerichtheid en servicenormen).

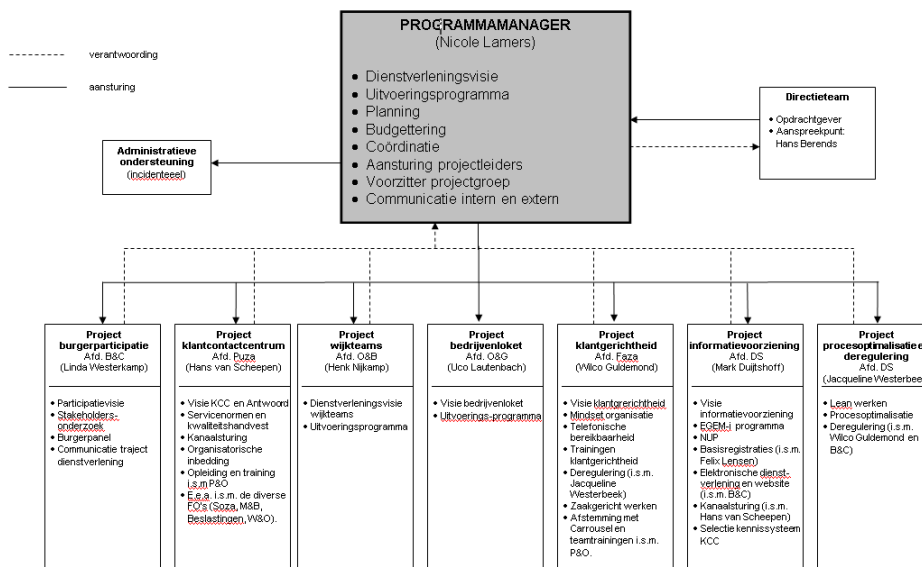
In de dienstverlening van de gemeente Dalfsen staan de volgende woorden centraal: klantbeleving, kwaliteit en duidelijkheid.

Programma dienstverlening

Programma dienstverlening coördineert de samenhang en voortgang van zeven projecten die, door het verenigen van de landelijke ontwikkelingen en de lokale realiteit, direct bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente Dalfsen.

Het programmateam, de programmamanager en de projectleiders, komt minimaal één keer per maand bij elkaar of vaker (afhankelijk van voortgang en urgentie). De meerwaarde van de programmatische aanpak van het thema dienstverlening uit zich op verschillende manieren; projecten versterken elkaar, zaken worden niet dubbel gedaan, ontwikkelingen worden logisch in de tijd gezet en ervaringen tussen projectleiders worden gedeeld. De integrale aanpak en focus op dienstverlening stimuleert ook het bewustwordingsproces van medewerkers.

De focus voor de periode tot september 2013 zijn de zeven projecten, die bij de start van het programma zijn benoemd. In het bestuurskrachtonderzoek is geconstateerd dat een lang tijdspad voor organisatieontwikkeling kenmerkend is voor de gemeente Dalfsen. Een lang tijdspad voor organisatieontwikkeling duidt op een laag vermogen om verandering door te voeren. Het gaat bij programma dienstverlening dan ook niet alleen om coördinatie en samenhang, maar ook om verankering van de gewenste veranderingen in de organisatie.



Figuur 3. Organogram programma dienstverlening

Projecten

Voor ieder project van programma dienstverlening is een projectplan opgesteld.

In een projectplan zijn de grote lijnen van een project omschreven. Activiteiten zijn afgeleid van de informatie die nu bekend is. Afhankelijk van de ontwikkelingen binnen het project en binnen het programma zullen activiteiten concreter worden.

- **Project klantcontactcentrum**
Doel: inrichten van een professioneel klantcontactcentrum dat via vier kanalen toegankelijk is en die zowel kwalitatief als kwantitatief in staat is 80 % van de klantvragen over gemeentelijke producten en diensten af te handelen
September 2013: gemeentebrede producten en diensten
Januari 2015: overheidsbrede producten en diensten
- **Project klantgerichtheid**
Doel: Op basis van een vijftal klantprincipes (Bereikbaarheid/toegankelijkheid, Persoonlijke aandacht, Maatwerk, Tijdigheid en Duidelijkheid) de houding en het gedrag van eigen medewerkers zodanig beïnvloeden dat de positieve beleving van de klant toeneemt v.w.b. klantgerichtheid en – tevredenheid.
- **Project informatievoorziening**
Doel: Het bedrijfsinformatieplan 2.0 richt zich op het maken van keuzes voor:
 1. Het inspelen op maatschappelijke ontwikkelingen die vereisen dat informatie voor iedereen inzichtelijk, toegankelijk en gestructureerd beschikbaar is;
 2. De inzet van Informatievoorziening als communicatiemiddel, ingezet om de betrokkenheid van burgers en maatschappelijke instanties te vergroten bij het besturen van de gemeente (inwonersparticipatie en interactieve beleidsvorming);
 3. Het ontsluiten en beschikbaar stellen van digitale Bestuurlijke informatie;
 4. De inzet van Informatievoorziening als strategisch middel, ingezet bij de realisatie van vraaggerichte publieksdienstverlening (mensgericht, snel, zeker en toegankelijk)
 5. Het optimaal ondersteunen van alle klantcontacten door informatievoorziening;
 6. Informatievoorziening die ervoor zorgt dat de inwoner (en medewerker) 24 uur per dag producten en diensten digitaal kan aanvragen en de status van de afhandeling kan volgen;
 7. Het verder digitalisering en zaakgericht werken om de informatievoorziening en bedrijfsvoering te verbeteren;
 8. De inzet van Informatievoorziening als sturingsinstrument voor management en college;
 9. De inzet van informatievoorziening als middel om de organisatiedoelstellingen te realiseren;
 10. Aansluiting bij landelijke e-Overheid programma's en op de gemeentelijke informatiearchitectuur (GEMMA);
 11. Eenmalige opslag en meervoudige gebruik van gegevens en digitale informatie;
 12. Nauwe samenwerking op ICT gebied met buurgemeenten;
 13. De inzet van informatievoorziening als middel om de bedrijfsvoering efficiënter te maken.
- **Project procesoptimalisatie en deregulering**
Doel LEAN-werken: verschillende (primaire) werkprocessen optimaliseren en deze optimalisatie vorm geven door LEAN management toe te passen.
LEAN is een managementfilosofie ontwikkeld door de Japanse autofabriek Toyota. De LEAN-filosofie gaat uit van het verhogen van de waarde voor de klant, in ons geval dus de burger en/of een bedrijf, door het systematisch elimineren van verspillingen in het "productieproces". Indien dit langdurig en consequent wordt volgehouden, leidt deze benadering tot een betere kwaliteit en lagere kosten. In Nederland wordt bij verschillende productiebedrijven, zoals bijvoorbeeld de autofabriek Scania, al tientallen jaren LEAN gewerkt. Inmiddels is het LEAN werken ook overgewaaid naar overheidsland.
- **Project burgerparticipatie**
Doel: meer structurele en minder vrijblijvende aanpak van burgerparticipatie bij het maken van beleid en het realiseren van projecten.
Producten: handboek burgerparticipatie, algemene stakeholdersanalyse. Haalbaarheidsonderzoek burgerpanel.

- Project wijkteams
Doel:
 - De wijkteams willen op een professionele en ondernemende wijze invulling geven aan de dienstverlening en het duurzaam beheer van de fysieke leefomgeving.
 - De bereikbaarheid via verschillende kanalen moet mogelijk blijven waarbij registratie van klacht en meldingen verbeterd wordt.
 - Voor een korte doorlooptijd en het snel oplossen van klachten heeft de wijkuitvoerder beslissingsbevoegdheid en de ruimte om op adequate wijze oplossingsgericht maatregelen door te voeren.
 - De toegepaste maatregelen zijn uniform, effectief en passend binnen het gemeentelijk beleid.
 - Vanuit het beschreven streefbeeld, de ervaringen van onze burgers, onderscheiden wij vier doelstellingen, waarop we ons willen richten de komende jaren, de vier 'B's':
 - Betrouwbaarheid
 - Betrokkenheid
 - Bereikbaarheid
 - Brede blik

- Project bedrijvenloket
Doel: Het bedrijvenloket een profiel geven dat aansluit bij de kwaliteit van dienstverlening waardoor een (nog sterkere) structurele uitvoering van de functie van het bedrijvenloket plaatsvindt bij het maken van beleid en het realiseren van projecten.
Kwaliteit van dienstverlening verbetert door heldere antwoorden richting de klant
Bewaking voortgang proces / terugkoppeling betrokkenen.

Bijlagen: projectplannen

Planning

De projecten klantcontactcentrum, informatievoorziening en klantgerichtheid bieden aanknopingspunten voor veel andere projecten en fungeren daarmee als katalysator van programma dienstverlening.

De activiteiten uit de zeven projectplannen zijn in één planning verwerkt: doorlooptijd en verwachte maand waarin een activiteit wordt afgerond (weergegeven met een 'blokje'). De gekleurde blokjes in de planning maken duidelijk dat, door dwarsverbanden tussen de projecten, in veel gevallen meerdere projecten bijdragen aan eenzelfde deelresultaat. De afhankelijkheid tussen activiteiten en projecten blijkt ook wanneer een activiteit pas kan starten als een ander (deel)resultaat voorhanden is.

Bijlage: planning

Kosten: 'Voor niets gaat de zon op...'

Voor de uitvoering van programma Dienstverlening zijn incidentele en structurele middelen nodig. Voor sommige projecten is al budget beschikbaar, maar deze middelen zijn niet voor alle projecten toereikend.

In de voorjaarsnota 2012 zullen daarom de volgende aanvullend middelen worden gevraagd:

	2012	2013	2014	2015	2016	
Programma Dienstverlening: aanvullend benodigd						
Totaal incidenteel t.l.v. algemene reserve vrij besteedbaar	179.000	58.000	53.000	9.000		I
Totaal structureel t.l.v. saldo meerjarenperspectief	4.500	100.500	100.500	100.500	100.500	S

De hoofdmoot van de investeringen en structurele kosten zijn gekoppeld aan het verbeteren van de bedrijfsinformatievoorziening. Vanuit het gemeentefonds (meicirculaire 2011) heeft het Rijk, via een 'kasschuif- constructie', incidentele middelen van circa € 50.000 per jaar beschikbaar gesteld voor de jaren 2011 t/m 2014, in totaal € 192.000. Dit is bedoeld om gemeenten te helpen om de basisinformatievoorziening voor 2015 te kunnen realiseren. De middelen zijn toegevoegd aan het bestaande begrotingssaldo. Omdat de rijksbijdrage in 2015 in zijn geheel weer wordt gekort is de kasschuif-constructie budgettair neutraal. Het Rijk gaat er namelijk vanuit dat gemeenten vanaf 2015 in staat zijn door de verbeterde informatievoorziening efficiënter te werken en daardoor te besparen op de bedrijfsvoering.

Timetell

De inzet van een projectleider wordt gekoppeld aan een bestaand budget binnen het werkterrein van de projectleider. Medewerkers, die deelnemen aan een projectgroep, schrijven deze uren op eigen tijdschrijfnummers met als speciale code programma dienstverlening. Zo wordt inzichtelijk hoeveel ambtelijke uren per project zijn gemaakt.

Bijlagen: kostenoverzicht

Communicatie

Met campagneplan 'Paulien wil service zien!' wordt bekendheid gegeven aan programma Dienstverlening. Waar in de beginfase de nadruk ligt op de bewustwording van nut en noodzaak van het programma en de projecten en medewerkers geprikkeld worden na te denken over dienstverlening zal de communicatieboodschap doorgroeien naar het bijdragen aan een verbeterde en toekomstbewuste dienstverlening.

Om de boodschap goed te laten landen en toegankelijk te maken, voeren we Paulien van Daltsen op. Geboren en getogen in Daltsen en door haar situatie heeft ze regelmatig te maken met diverse afdelingen van de gemeente Daltsen. Van ondersteunende afdeling tot beleidsmakende afdeling, van onze buitendienst tot onze binnendienst. Paulien komt in situaties terecht waarbij dienstverlening altijd weer om de hoek komt kijken.

Dienstverlening is van ons allemaal en het raakt ons allemaal. Daarom is het erg belangrijk om ook onze externe contacten te laten zien dat we hard aan de slag zijn om de contacten tussen onze externe doelgroepen en de gemeente en zo soepel en efficiënt mogelijk te laten verlopen.

Bijlage: campagneplan

Bijlagen

- 1. Projectplannen**
- 2. Planning programma dienstverlening**
- 3. Kosten programma dienstverlening
(incidenteel en structureel)**
- 4. Campagneplan 'Paulien wil service zien!'**

ONDERWERP	Klant contact centrum (KCC)
CONTACTPERSONEN	<ul style="list-style-type: none"> • Portefeuillehouder: Han Noten • Verantwoordelijk directeur: Hans Berends • Programmaleider: Nicole Lamers • Projectleider: Hans van Scheepen
AANLEIDING	Niet alleen op gemeentelijk niveau, maar ook op landelijk niveau staat dienstverlening breed in de belangstelling. De centrale overheid dringt er op aan de dienstverlening voor de gehele overheid zoveel mogelijk via de één loket gedachte aan te bieden. Dit betekent niet dat alle producten aan één loket afgehandeld moeten worden, maar dat het dienstenpakket op een voor de klant herkenbare plaats moet worden ondergebracht.
PROBLEEM	Niet de interne logica van de overheid is bepalend voor de inrichting van het dienstenaanbod, maar het uitgangspunt moet zijn de wensen en behoeften van burgers en bedrijven (en dus ook verenigingen, maatschappelijke instellingen, etc.). Als we ons realiseren dat er ca. 1400 overheden zijn die tezamen ruim 2400 producten aanbieden blijkt hoe ambitieus dit is. Een ambitie die de gemeente Dalfsen op korte termijn niet waar kan maken, maar waar op langere termijn wel naar gestreefd moet worden. Voor de komende twee jaar moet de focus liggen op het organiseren van de dienstverlening voor de gemeentelijke producten en diensten in het KCC.
DOELSTELLING	Inrichten van een professioneel Klant contact centrum (KCC) dat via vier kanalen toegankelijk is en die zowel kwalitatief als kwantitatief in staat is 80 % van de klantvragen over gemeentelijke producten en diensten af te handelen.
RESULTAAT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verbetering van de dienstverlening, geen doorverwijzing bij eenvoudige klantvragen 2. Verhoging van efficiëntie door minder verstoring op de vakafdelingen 3. Overdracht van kennis en capaciteit van de back-office naar de front-office 4. Uitbreiding van het gebruik van digitale kennissystemen. 5. Afdoen van 80 % van de klantvragen over gemeentelijke producten en diensten via één contact per 1 september 2013.
RANDVOORWAARDEN	<p>Registreren en inventariseren klantvragen</p> <p>Definiëren frontoffice en backoffice werkzaamheden</p> <p>Omvang formatie bepalen</p> <p>Scholing medewerkers KCC</p> <p>Implementeren kennissysteem</p>
PLANGRENZEN	Het KCC beperkt zich tot de producten en diensten die in de frontoffice worden aangeboden. Over specialistische werkzaamheden zal het KCC alleen status informatie kunnen verschaffen.
BETROKKENEN	<p>Directie</p> <p>Programmateam Dienstverlening</p> <p>Projectteam KCC</p>
COMMUNICATIE	Bij concrete stappen medewerkers en burgers via de gebruikelijke kanalen informeren.
UITVOERINGSPLAN	Zie planning.
UITVOERINGSKOSTEN	<p>Circa 160 interne uren in 2012.</p> <p>Aanschaf en implementatie kennissysteem €100.000 (via BIP)</p>
EVALUATIE	<p>4^e kwartaal 2013.</p> <p>Onderzoek "Waar staat je gemeente".</p>

ONDERWERP	Klantgerichtheid
CONTACTPERSONEN	<ul style="list-style-type: none"> • Portefeuillehouder: Han Noten • Verantwoordelijk directeur: Hans Berends • Programmaleider: Nicole Lamers • Projectleider: Wilco Guldemond
AANLEIDING	Programma Dienstverlening
PROBLEEM	Klantgerichtheid is een container begrip en laat zich lastig definiëren. Vaak gaat het bij klantgerichtheid om de beleving die een klant heeft over een bepaalde dienst over product. Beleving (van anderen) laat zich beïnvloeden door houding en gedrag van eigen medewerkers maar ook door regels en afspraken en natuurlijk het uiteindelijke resultaat. Klantgerichtheid gaat dus om een serie van activiteiten die erop gericht zijn om de uiteindelijke klanttevredenheid te beïnvloeden. Klanttevredenheid is het gevoel dat een klant heeft als een product of dienst aan zijn verwachting heeft voldaan. Met name het beïnvloeden van houding en gedrag bij eigen medewerkers moet meer aandacht krijgen. Daarvoor zijn wel een aantal spelregels en afspraken nodig waar vervolgens naar gehandeld wordt.
DOELSTELLING	Op basis van een vijftal klantprincipes (Bereikbaarheid/toegankelijkheid, Persoonlijke aandacht, Maatwerk, Tijdigheid en Duidelijkheid) de houding en het gedrag van eigen medewerkers zodanig beïnvloeden dat de positieve beleving van de klant toeneemt v.w.b. klantgerichtheid en -tevredenheid.
RESULTAAT	Toename van de algemene klanttevredenheid door klantgericht werken.
RANDVOORWAARDEN	<ul style="list-style-type: none"> • Personeel: In verband met de beperkte beschikbare capaciteit zullen gerichte keuzes moeten worden gemaakt. • Automatisering / Telecommunicatievoorzieningen Huidige middelen zijn toereikend maar moeten efficiënter worden ingezet en beheerd. (o.a. gegevens uit database centrale etc.)- • Huidige servicenormen betrekken bij verdere ontwikkeling klantgerichtheid, maar ook verder aanscherpen en concreter maken + borgen in de organisatie.
PLANGRENZEN	Klantgerichtheid heeft raakvlakken met nagenoeg alle andere deelprojecten binnen het programma Dienstverlening. Plangrenzen zijn daardoor moeilijk aan te geven. Beter is het om voorgestelde stappen en maatregelen vanuit het project Klantgerichtheid te toetsen aan de andere projecten. (Dus afstemming houden.) In plaats van grenzen aan te geven is het beter te handelen vanuit 'vernieuwend bezig zijn' en 'out of the box' te denken.
BETROKKENEN	<ul style="list-style-type: none"> • Intern: Programmateam Dienstverlening DT Focusgroep: <ul style="list-style-type: none"> ○ Woont brainstormsessie bij, waarbij zal worden gebrainstormd over verbeterpunten klantgerichtheid, het aanscherpen van servicenormen e.d. In implementatiefase worden medewerkers betrokken bij o.a. trainingen. • Extern: Onderzoekbureaus
COMMUNICATIE	Instructie- en voorlichtingsbijeenkomsten voor medewerkers.

UITVOERINGSPLAN	<p>Activiteiten (inclusief rapportage)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Brainstormsessie in focusgroep klantgerichtheid 2. Het opstellen en aanscherpen van servicenormen voor elk contactpunt (in totaal 4) a.h.v. 5 klantprincipes. Na afronding worden deze meegegeven aan betrokken afdelingen/projectleiders in Programma Dienstverlening. 3. Technische rapportage van de telefonische bereikbaarheid. Aan hand van output van de telefooncentrale wordt nagegaan hoe de gemeente scoort op bereikbaarheid via de telefoon. 4. Onderzoek naar mate van klantgerichtheid in en kwaliteit van telefonisch contact met de klant (misschien breder trekken en ook baliecontact onderzoeken). 5. Naar aanleiding van bovenstaande onderzoeken Plan van Aanpak uitwerken met concrete verbeterpunten wat betreft telefonische bereikbaarheid en contact. Indien nodig servicenormen verder aanscherpen. 6. Controleren of servicenormen in praktijk worden gebracht. 7. Klantgerichtheidstraining voor medewerkers. <p>Organisatie (team, projectleider, taakverdeling)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Per afdeling neemt één medewerker deel aan de focusgroep. Wilco Guldemond treed als projectleider en voorzitter op. Deelnemers brainstormen a.h.v. van stellingen over klantgerichtheid. 2. Saskia van Oene, trainee, stelt servicenormen op. Wilco Guldemond wordt hierbij betrokken. Implementatie ligt bij betrokken afdelingen/medewerkers. 3. Onderzoek wordt gedaan door extern onderzoeksbureau. Projectleider, Wilco Guldemond is verantwoordelijk. 4. Onderzoek wordt gedaan door extern onderzoeksbureau. Projectleider, Wilco Guldemond is verantwoordelijk. 5. Plan van Aanpak wordt geschreven door projectleider, Wilco Guldemond, en trainee, Saskia van Oene. 6. Wilco Guldemond is als projectleider verantwoordelijk. In samenwerking met Mark Duijthoff, enquêtes via website of nasturen via e-mail, Hans van Scheepen, enquêtes face-to-face meegeven aan de balie, en Linda Westerkamp, controleren hoe het is gesteld met de schriftelijke klantgerichtheid (i.h.k.v. het Jaar van de Taal). 7. Training voor alle medewerkers door een extern bureau. Wilco Guldemond is als projectleider verantwoordelijk. <p>Tijdsplanning</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Maart 2012 2. April 2012 3. Februari 2012 – april 2012 4. Maart 2012 – mei 2012 5. Juni 2012 – augustus 2012 6. Website: Augustus 2012 Telefonie & balie: December 2012, april 2013, augustus 2013 Schriftelijk contact: December 2012 7. Jan 2013 – maart 2013
UITVOERINGSKOSTEN	<ul style="list-style-type: none"> • Technische rapportage telefonische bereikbaarheid is reeds opdracht toe gegeven en betaald uit budget facilitair, €2000,-. • Onderzoek naar mate van klantgerichtheid in en kwaliteit van telefonisch contact met de klant €7000,- (dit bedrag is gereserveerd in het budget van Publiekszaken) • Trainingen bevorderen klantgerichtheid €10.000,- (dit bedrag is gereserveerd in het budget van P&O).
EVALUATIE	<p>Toetsing van het klantcontact via telefoon, balie en website vindt plaats aan de hand van enquêtes. Schriftelijke communicatie wordt getoetst aan de hand van steekproefsgewijze controle brieven (in samenspraak met Linda Westerkamp).</p>

	<p>Bij de start van elk nieuw traject wordt het project geëvalueerd en indien nodig aangepast. Een aantal jaren na implementatie kan gecontroleerd worden of de gestelde eisen effect hebben gehad, haalbaar zijn en/of aangescherpt moeten worden.</p>
--	---

ONDERWERP	Informatievoorziening Het project informatievoorziening omvat het geheel aan basisvoorzieningen om te komen tot een goede informatiehuishouding. Deze projectbeschrijving is dan ook geen beschrijving van een enkel project, maar is een verzameling van verschillende projecten, die ieder op zichzelf staan, maar waartussen grote afhankelijkheid bestaat.
CONTACTPERSONEN	<ul style="list-style-type: none"> • Portefeuillehouder: Han Noten • Verantwoordelijk directeur: Hans Berends • Programmaleider: Nicole Lamers • Projectleider: Mark Duijthoff
AANLEIDING	In 2009 is met het “ Realisatieplan Elektronische Overheid 2009 – 2011” meer samenhang gebracht in de projecten op het gebied van informatievoorziening. Het BIP 2.0 borduurt daar op voort en neemt daarin mee de nieuwe (wettelijke) verplichtingen die de gemeente zijn of worden opgelegd.
PROBLEEM	<p>Informatie is - naast mensen en middelen – de belangrijkste grondstof voor onze werkprocessen en daarmee een kritische succesfactor voor ons functioneren. Want als gemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • leggen we informatie vast over samenleving en burgers; • kunnen we met deze informatie de klant beter en sneller van dienst zijn; • leggen we verantwoording af op basis van informatie; • gebruiken we informatie van onszelf en andere voor het maken, uitvoeren en handhaven van beleid en wetgeving; • wisselen we informatie uit en stellen we informatie beschikbaar aan andere binnen de (rijks)overheid en daarbuiten. <p>Het beschikbaar hebben van onjuiste informatie, of het ontbreken van samenhang en samenwerking tussen de informatiesystemen, leidt tot een minder efficiënte bedrijfsvoering, waarbij de foutkans groot is en de kans op het niet kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen sterk toeneemt.</p>
DOELSTELLING	De doelstellingen van het project informatievoorziening zijn uitgeschreven in het Bedrijfs Informatie Plan, ofwel het BIP 2.0
RESULTAAT	Een samenhangende basis informatievoorziening conform de Dalfser Informatie Architectuur.
RANDVOORWAARDEN	De randvoorwaarden zijn uitgeschreven in het BIP 2.0
PLANGRENZEN	De plangrenzen zijn aangegeven in de verschillende deelprojecten.
BETROKKENEN	Afhankelijk van het deelproject. Zie bijlage projectenbundel van BIP 2.0
COMMUNICATIE	Binnen de verschillende projecten is daar waar van toepassing aandacht voor in- externe communicatie
UITVOERINGSPLAN	<ul style="list-style-type: none"> • Organisatie Per project is of wordt een projectgroep samengesteld. Afstemming vindt onder meer plaats binnen het programma dienstverlening. • Activiteiten/ rapportage Per kwartaal zal over de voortgang van de verschillende projecten naar het MT worden gerapporteerd. • Planning Het Bedrijfsinformatieplan loopt van 2012 – 2016. De meeste deelprojecten zullen binnen tijdsbestek zijn afgerond.
UITVOERINGSKOSTEN	Zie verschillende projectplannen in het BIP. Met de Voorjaarsnota 2012 zal de Raad om extra krediet worden gevraagd voor de uitvoering van de verschillende projecten en de borging in de organisatie.
EVALUATIE	Periodiek wordt op voortgang getoetst en wordt gekeken of de uitvoer moet worden bijgesteld

ONDERWERP	Procesoptimalisatie (m.b.v. LEAN management)
CONTACTPERSONEN	<ul style="list-style-type: none"> • Portefeuillehouder: Han Noten • Verantwoordelijke directeur: Hans Berends • Programmaleider: Nicole Lamers • Projectleider: Jacqueline Westerbeek
AANLEIDING	<p>In het directieplan 2010 staat aangegeven dat optimalisatie van de werkprocessen een belangrijk actiepunt is voor de organisatie. Het Directieteam heeft aangegeven dat LEAN management toegepast gaat worden om de kwaliteitsslag in de werkprocessen verder vorm te geven.</p> <p>In 2011 heeft een pilot LEAN werken plaatsgevonden, waarbij 2 complete LEAN trajecten zijn uitgevoerd en 2 kleinere projecten, waarbij LEAN methoden zijn toegepast.</p>
PROBLEEM	<p>In 2006 heeft het Directieteam (DT) het doel gesteld om toe te groeien naar fase 2 van het Overheidsontwikkel(OO)-model. Het model wordt als hulpmiddel gebruikt om een betere dienstverlening te realiseren. Ook ligt er een verplichting richting het Rijk met betrekking tot een Klant Contact Centrum (KCC).</p> <p>Verder worden door de bezuinigingen formatieplaatsen niet altijd meer ingevuld. Dit betekent dat hetzelfde werk met minder mensen moet worden uitgevoerd. Ook is uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) van 2009 gebleken dat de werkdruk onder de medewerkers als hoog wordt ervaren.</p>
DOELSTELLING	<p>Verschillende (primaire) werkprocessen optimaliseren en deze optimalisatie vorm geven door LEAN management toe te passen.</p> <p>LEAN is een managementfilosofie ontwikkeld door de Japanse autofabriek Toyota. De LEAN-filosofie gaat uit van het verhogen van de waarde voor de klant, in ons geval dus de burger en/of een bedrijf, door het systematisch elimineren van verspillingen in het "productieproces". De focus / aanpak hierbij is het verkorten van de doorlooptijd. Indien dit langdurig en consequent wordt volgehouden, leidt deze benadering tot een betere kwaliteit en lagere kosten. In Nederland wordt bij verschillende productiebedrijven, zoals bijvoorbeeld de autofabriek Scania, al tientallen jaren LEAN gewerkt. Inmiddels is het LEAN werken ook overgewaaid naar overheidsland.</p>
RESULTAAT	<ul style="list-style-type: none"> • betere kwaliteit dienstverlening • tevreden klant (burger) • verlagen onderhanden werk • verminderen werkdruk • verkorten doorlooptijden • efficiënter werken • effectiviteit verhogen <p>In de directieteamvergadering van 22 maart 2011 heeft het DT aangegeven dat met name de nadruk ligt op het verkorten van de doorlooptijden, het verminderen van de werkdruk en het efficiënter werken. Dit alles met als doel om een betere kwaliteit van dienstverlening naar de burger toe te realiseren.</p>
RANDVOORWAARDEN	<p>De bevindingen uit de evaluatie van de in 2010 geoptimaliseerde werkprocessen volgens de "oude" expertmethode, worden meegenomen bij dit project. Kort samengevat is dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het behapbaar houden; • de goede processen kiezen; • de organisatie meekrijgen en niet alleen de procesbeheerder verantwoordelijk laten zijn; • de communicatie vooraf is belangrijk, het moet in simpel Nederlands verteld worden;

	<ul style="list-style-type: none"> het project moet de aandacht krijgen, die het verdient. Er zal tijd voor vrij gemaakt moeten worden en het moet er niet “even bij worden gedaan”. <p>In ieder geval is één van de uitgangspunten bij het LEAN maken van de werkprocessen “deregulering”.</p>
PLANGRENZEN	Per jaar zullen circa vier werkprocessen LEAN gemaakt worden met behulp van een compleet LEAN traject. Er wordt tevens nagedacht over de mogelijkheid om een light-versie aan te bieden. Dit is een versie waarbij een klein project, bijv. een onderdeel van een proces, wordt aangepakt met behulp van LEAN methodieken.
BETROKKENEN	<p>Ten behoeve van dit project is een stuurgroep aangesteld en per LEAN te maken werkproces elke keer een nieuw kernteam.</p> <p>Intern (stuurgroep) Herman Zwart, secretaris-directeur Hans Berends, directeur Organisatie & Middelen Ab Goeree, directeur Ruimte & Samenleving Jacqueline Westerbeek, stafmedewerker Planning, Control en Kwaliteitszorg / projectleider / LEAN practitioner (Directiestaf)</p> <p>Kernteam Per LEAN te maken werkproces wordt een kernteam van 6 à 8 medewerkers, die betrokken zijn bij het betreffende werkproces, samengesteld. Hierbij wordt een proceseigenaar / ambassadeur aangewezen. Begeleiding vindt plaats door een duo bestaande uit een interne en een externe LEAN practitioner.</p>
COMMUNICATIE	De kernteams informeren het DT (interne stuurgroep) en het DT informeert de organisatie. Tevens zal het DT de OR gedurende dit project op de hoogte blijven houden.
UITVOERINGSPLAN	<p>Tijdsplanning: medio 2012 zal weer gestart worden met het LEAN maken van een werkproces. Er wordt verwacht dat de doorlooptijd per werkproces ongeveer 3 à 5 maanden zal bedragen. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat de betrokken medewerkers worden vrijgemaakt voor het deelnemen aan het project.</p> <p>Het DT geeft bij elk LEAN te maken werkproces, het bijbehorende kernteam een opdracht. De aanpak gebeurt volgens een vast stramien en een onderdeel hiervan is dat het kernteam zelf een plan van aanpak maakt.</p> <p>Voordat verder wordt gegaan met het LEAN maken van een nieuw proces, zal eerst nagedacht worden over hoe LEAN management verder toegepast gaat worden in de organisatie en ook hoe het “LEAN-virus” verspreid kan gaan worden.</p>
UITVOERINGSKOSTEN	<p>Per werkproces: Alle medewerkers, die deelnemen aan het LEAN te maken werkproces, volgen een Lego-workshop van een dag (per workshop-max.18 personen-€ 5.500). Het kernteam (6 à 8 medewerkers, die deelnemen aan het werkproces), gaan het proces LEAN maken in 4 à 8 bijeenkomsten van een halve dag. Afsluiting is een presentatie van de uitkomsten door het kernteam aan het DT. Besluitvorming vindt dan plaats. De tijdbesteding van een medewerker voor het LEAN maken van een werkproces komt uit op ongeveer 24 uur. Hierbij is de implementatie van het nieuwe LEANe werkproces niet meegenomen.</p> <p>Het werkproces wordt door een interne- en een externe (=medewerker van LeanEnt) LEAN practitioner begeleid. Kosten voor de externe inhuur zijn ongeveer € 1.000 per bijeenkomst.</p>

	De gemiddelde totale kosten voor het LEAN maken van 4 werkprocessen inclusief de bijbehorende Lego-workshop(s) zal uitkomen op ongeveer € 46.000 per jaar.
EVALUATIE	De evaluatie met het DT over het vervolgtraject moet nog plaatsvinden. Hierbij zal ook de ambitie (hoeveel werkprocessen) voor de komende twee jaar bepaald moeten worden. Naar aanleiding van de pilot is voor 2012 reeds rekening gehouden met het reserveren van 24 uur in de persoonlijke jaarwerkplannen van de medewerkers (=uren organisatieontwikkeling).

Onderwerp	Burgerparticipatie
Contactpersonen	<ul style="list-style-type: none"> • Portefeuillehouder: Han Noten • Verantwoordelijk directeur: Hans Berends • Programmaleider: Nicole Lamers • Projectleider: Linda Westerkamp
Aanleiding	<p>Uit het rapport Bestuurskrachtonderzoek en het onderzoek van de Rekenkamercommissie ("Op papier summier, in de praktijk rijk") blijkt dat bestuur en medewerkers van de gemeente Dalfsen "als vanzelf" de neiging hebben om de samenleving te betrekken bij de ontwikkeling en uitvoering van plannen en projecten. Toch ontbreekt een planmatige aanpak van burgerparticipatie. Dit project valt onder het programma Dienstverlening. Vanuit dat programma wordt aangegeven dat onze dienstverlening beter kan en ook beter moet. Hoezeer we ook ons best doen, vanuit onze klant gezien kan het altijd beter, sneller, adequater en pro-actiever. Dat geldt ook voor burgerparticipatie.</p>
Probleem	<p>Ondanks dat we een natuurlijke neiging hebben om de samenleving te betrekken bij ontwikkeling en uitvoering van beleid, zijn de volgende problemen waar te nemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In participatietrajecten wordt niet of onvoldoende duidelijk gemaakt wat de randvoorwaarden zijn als het gaat om de inbreng van inwoners. Nog te vaak is het niet duidelijk wat hun status is; • Bij routinematige projecten is er onvoldoende aandacht voor een planmatige aanpak van participatie en communicatie; • Er is geen sprake van doorwerking van participatiebeleid uit de communicatievisie; • Participatietrajecten worden niet geëvalueerd; • Er is onvoldoende aandacht voor verwachtingsmanagement en communicatie bij participatietrajecten; • Omgevingsanalyses en stakeholdersanalyses worden bij de start van projecten niet of nauwelijks gemaakt; • Er is geen burgerpanel in de gemeente die te raadplegen is voor allerhande 'problemen.'
Doelstelling	Doelstelling van het project is om te komen tot een meer structurele en minder vrijblijvende aanpak van burgerparticipatie bij het maken van beleid en het realiseren van projecten.
Resultaat	<p>Het realiseren van een handboek burgerparticipatie, een algemene stakeholdersanalyse en het onderzoek naar het al dan niet realiseren van een burgerpanel zijn producten die hieruit voortvloeien.</p> <p>Het resultaat is dat burgerparticipatie, nog meer dan anders, een nadrukkelijke rol krijgt in projecten. Er wordt goed afgewogen of burgerparticipatie bij kan dragen aan draagvlak voor beleid/projecten. Een stakeholdersanalyse geeft een goed zicht op met welke doelgroepen de gemeente te maken heeft en welke kenmerken deze doelgroepen hebben. Deze analyse kan worden ingezet voor tal van projecten en maakt deel uit van het krachtenveld waar het project mee te maken heeft. Tot slot het burgerpanel: Dit is een middel dat ingezet wordt voor burgerparticipatie. Met het burgerpanel is op een snelle manier een grote groep inwoners te raadplegen over allerhande zaken. Er wordt onderzocht of dit middel geschikt is voor de gemeente Dalfsen.</p>
Randvoorwaarden	<p>In de communicatievisie worden aanbevelingen gedaan die voor dit project gelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zoals aangegeven: een handleiding is één. Het gaat vervolgens ook om toepassing in de praktijk. Bestuurders, management en medewerkers moeten via scholing meer zicht krijgen hoe interactieve processen kunnen worden aangepakt en welke stappen daarbij moeten worden gezet. Door tussentijdse aandacht kunnen vervolgens ook

	<p>ervaringen worden gedeeld. Dit ontwikkelpunt moet nauw worden betrokken bij de totaalaanpak van de doorontwikkeling van de organisatie. Het zou kunnen worden geïntegreerd in trajecten, waarin bijv. ook projectmanagement steviger in de organisatie wordt verankerd;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nieuwe media maken naast fysieke burgerparticipatie ook digitale burgerparticipatie mogelijk. En dat is belangrijk, nu duidelijk is dat daarmee ook heel nieuwe doelgroepen kunnen worden “aangeboord”. Bij de bepaling van burgerparticipatieprocessen rondom komende projecten en beleidstrajecten moet daar nadrukkelijk aandacht voor zijn.
Plangrenzen	<p>Er bestaat geen kant-en-klaar methode voor burgerparticipatie. Elk traject is maatwerk. In het handboek worden dus geen standaarden vermeld, maar uitgangspunten.</p> <p>De stakeholdersanalyse is geen statisch geheel, maar moet een levendig document worden.</p> <p>Onderzoek moet uitwijzen of een burgerpanel een geschikt middel is voor de gemeente Dalfsen.</p>
Betrokkenen	<p>Programmateam Dienstverlening DT College Gemeenteraad Projectgroep:</p> <ul style="list-style-type: none"> • denkt mee over doorontwikkeling van de organisatie op het gebied van burgerparticipatie, draagt zorg voor de evaluatie van toonaangevende projecten en beleidstrajecten; • Deze projectgroep brengt ook in kaart wat er naast “individuele” trajecten ook op corporate niveau aan burgerparticipatie wordt gedaan (bijv. kernenbezoeken e.d.) en hoe daar verbeteringen kunnen worden gerealiseerd; • Daarnaast worden door de projectgroep “nieuwe” instrumenten en werkwijzen van burgerparticipatie uitgewerkt en geïntroduceerd.
Communicatie	<p>Op intranet krijgt het programma Dienstverlening een eigen hoekje, waar het project burgerparticipatie ook invulling aan geeft. Daarnaast ‘lift’ het project mee in de communicatie voor het programma Dienstverlening.</p>
Uitvoeringsplan	<p>In april 2012 wordt het eerste product voorgelegd aan de gemeenteraad: een handleiding ‘Burgerparticipatie.’</p> <p>Na deze oplevering wordt gestart met het volgende product: de stakeholdersanalyse. De verwachting is dat dit in september opgeleverd kan worden. Parallel hieraan wordt het onderwerp Burgerpanel verkend.</p>
Uitvoeringskosten	<p>De projectgroep bestaat uit 8 leden (excl. Projectleider). De schatting is dat zij per persoon zo’n 25 uur kwijt zijn in 2012 voor dit project.</p> <p>De kosten voor scholing van medewerkers bedragen € 10.000,-. Dit zijn trainingen om de communicatiekracht van de organisatie te versterken. Burgerparticipatie is de rode draad die door deze training loopt. De communicatieadviseurs van de afdeling Bestuurszaken en Communicatie zijn in eerste instantie een ‘coach’ die de medewerkers adviseren en ondersteunen hierbij.</p>
Evaluatie	<p>Evaluatie van het project vindt plaats na vaststelling van het handboek burgerparticipatie, de stakeholdersanalyse en het burgerpanel.</p> <p>Burgerparticipatie als proces wordt per traject geëvalueerd. Aan de projectgroep wordt een keer per jaar gevraagd om de stakeholdersanalyse opnieuw te bekijken, zodat deze ook actueel blijft.</p>

Nb. Dit project is al gestart en in april wordt het eerste product opgeleverd aan de gemeenteraad: het handboek burgerparticipatie.

ONDERWERP	Wijkteams
CONTACTPERSONEN	<ul style="list-style-type: none"> • Portefeuillehouder: Klaas Agricola • Verantwoordelijk directeur: Ab Goeree • Programmaleider: Nicole Lamers • Projectleider: Henk Nijkamp
AANLEIDING	<p>De wijkteams werken in en aan de fysieke leefomgeving. Het werken in de openbare ruimte is als het werken in een glazen huis. Iedereen kan het zien en dus iedereen kan zich ook een mening vormen over de wijze van uitvoering. Burgerparticipatie is een belangrijke kant van ons werk. In wezen staat de burger centraal bij alle uit te voeren werkzaamheden. Daarom wordt ook bewust op een open wijze gecommuniceerd met de burger. Dit betekent dat de medewerkers van de afdeling zeer oplossingsgericht zijn ingesteld ten opzichte van de gebruikers van de openbare ruimte.</p> <p>Vragen en klachten over de openbare ruimte komen op verschillende wijze binnen bij de wijkteams.</p> <p>Via:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de frontoffice/publieksbalie, telefonisch, mondeling; • de website melding openbare ruimte (geregistreerd in Decos); • per brief, • rechtstreeks bij de wijkuitvoerder, mondeling, telefonisch en per mail; (geregistreerd in Decos); • rechtstreeks bij de medewerkers, mondeling.
PROBLEEM	<p>Thans is het nog zo dat de binnenkomende telefoontjes met vragen en klachten direct worden doorgeschakeld naar de betreffende wijkuitvoerder. De wijkuitvoerder heeft een ruime beslissingsbevoegdheid in tal van zaken. Hierdoor kan in korte tijd duidelijkheid worden gegeven en kan soms heel snel oplossingsgericht worden gereageerd. Aan deze systematiek wordt grote waarde toegekend. Voorwaarde is wel dat de bereikbaarheid van de wijkuitvoerder gewaarborgd moet zijn.</p> <p>Registratie van de veelheid aan vragen/klachten worden niet administratief bijgehouden. Voor brief afhandeling/telefonische bereikbaarheid/afhandeltijd/wachttijden/afhandeltermijnen vindt op afdelingsniveau geen specifieke monitoring plaats.</p> <p>Wel wordt via decos de afhandeling van brieven en de termijnen waarbinnen dat gebeurt gevolgd. Dit wordt niet in alle gevallen gedaan. Ook voor de riolering en de piketregeling worden al aparte klachtenregistraties bijgehouden door de wijkuitvoerders.</p> <p>Geleidelijk aan wordt wel ingezien dat er in de komende jaren meer aandacht zal moeten worden besteed aan vastlegging van gegevens betreffende vragen/klachten. Voor het gouden certificaat barometer openbare ruimte is er een vrij strakke registratie van alle klachten nodig.</p> <p>De afdeling is van mening dat de voordelen van de huidige systematiek groter zijn dan de mogelijke centrale klachtenadministratie (zoals veel gemeenten kennen).</p> <p>Kortom: Hoe kan de kwaliteit van de dienstverlening en het duurzaam beheer van de fysieke leefomgeving professioneel en effectief ingevuld worden?</p>

DOELSTELLING	<ul style="list-style-type: none"> • De wijkteams willen op een professionele en ondernemende wijze invulling geven aan de dienstverlening en het duurzaam beheer van de fysieke leefomgeving. • De bereikbaarheid via verschillende kanalen moet mogelijk blijven waarbij registratie van klacht en meldingen verbeterd wordt. • Voor een korte doorlooptijd en het snel oplossen van klachten heeft de wijkuitvoerder beslissingsbevoegdheid en de ruimte om op adequate wijze oplossingsgericht maatregelen door te voeren. • De toegepaste maatregelen zijn uniform, effectief en passend binnen het gemeentelijk beleid. • Vanuit het beschreven streefbeeld, de ervaringen van onze burgers, onderscheiden wij vier doelstellingen, waarop we ons willen richten de komende jaren, de vier 'B's': <ul style="list-style-type: none"> ○ Betrouwbaarheid ○ Betrokkenheid ○ Bereikbaarheid ○ Brede blik
RESULTAAT	<p>Betrouwbaarheid: Het wijkteam is een betrouwbaar en deskundig team dat 'zegt wat- ie doet en doet wat- ie zegt '</p> <p>Betrokkenheid: Dalfsen is een geïnteresseerde en betrokken gemeente , die midden in de samenleving staat en in termen van oplossingen meedenkt met de burgers.</p> <p>Bereikbaarheid: Dalfsen is een toegankelijke gemeente, waar je bij terecht kunt en waar je je weg kunt vinden. Deze doelstelling zegt iets over de manier waarop en het gemak waarmee je de gemeente kunt bereiken. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat burgers, bedrijven en instellingen daadwerkelijk bij de juiste contactpersoon terecht kunnen en daar snel en eenvoudig hun vraag kunnen stellen?</p> <p>Brede blik: Dalfsen werkt integraal; Deze doelstelling zegt iets over wie de gemeente is. Burgers moeten ervaren dat zij met één gemeente te maken hebben. Daarbij is het samenwerken binnen onze organisatie, binnen onze afdelingen en tussen onze afdelingen het speerpunt voor de komende periode.</p>
RANDVOORWAARDEN	<ul style="list-style-type: none"> • Personeel In verband met de capaciteit zal de registratie van klachten en meldingen op een zeer efficiënte wijze vormgegeven moeten worden. • Automatisering/digitalisering
PLANGRENZEN	Het leggen van contacten krijgt/behoudt invulling via de front office website, wijkuitvoerder en wijkteammedewerker.
BETROKKENEN	<ul style="list-style-type: none"> • Intern: Projectgroep Dienstverlening, Afdeling Publiekszaken, Afdeling Bestuurszaken, Afdeling facilitaire zaken • Extern: Plaatselijke belangen Individuele burger, bedrijven en instellingen
COMMUNICATIE	

UITVOERINGSPLAN	<p>waar beginnen we?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ontwikkelen aanpak om bureaucratie te beperken, door vereenvoudiging procedures, tijdige besluitvorming en aanpassing van het taalgebruik van de (standaard)brieven en formulieren in duidelijk en begrijpelijk Nederlands. 2. Uitbouwen internetdienstverlening en voorlichting via internet, voor de stimulering van het gebruik van de internetloketten. 3. Meer aandacht voor de servicenormen en de uitwerking van het programma Dienstverlening. 4. Communicatieaanpak dienstverlening, gericht op het verbeteren van de informatie over onderhoudsplannen en verkeersmaatregelen, vergroten van de dialoog met inwoners (burgerparticipatie), en uitbreiding van het werken op afspraak (vastleggen van afspraken). 5. Duidelijke aanspreekpunten, zoals vaste aanspreekpunten voor verenigingen, ondernemers en andere overlegorganen. 6. Verbeteren van werkprocessen, gericht op effectieve dienstverlening, efficiency, praktisch handelen en gelijkwaardigheid in afhandelen verzoeken (gelijke werkwijze in de verschillende teams). Aanpassing betreft het meer op basis meer integraal handelen, (blijvend oplossingsgericht en proactief handelen). 7. Aandacht voor houding en gedrag, gericht op de Dalfser samenleving en kernwaarden, voeren tot meer klantgericht handelen. (op basis van vertrouwen, oplossingsgerichtheid, externe oriëntatie en inleving.)
UITVOERINGSKOSTEN	Geen aanvullende kosten, aansluiten andere projecten programma dienstverlening
EVALUATIE	Evaluatie en toetsing

ONDERWERP	Bedrijvenloket
CONTACTPERSONEN	<ul style="list-style-type: none"> • Portefeuillehouder: Klaas Agricola • Verantwoordelijk directeur: Ab Goeree • Programmaleider: Nicole Lamers • Projectleider: Uco Lautenbach
AANLEIDING	<p>Vanuit het economisch beleid is het bedrijvenloket op dit moment synoniem met 'loket' voor ondernemers waar zij onder meer via de bedrijvencontactfunctionaris met hun vragen over ondernemerszaken terecht kunnen, bijvoorbeeld over planologie, milieutechnische- of procedurele aspecten terecht kunnen. In veel voorkomende gevallen zal de expertise van zijn collega deskundige worden geraadpleegd en kunnen worden doorgewezen. Als coördinator verzorgt hij ervoor dat de ondernemer duidelijke antwoorden krijgt op vragen.</p> <p>Het uitoefenen van het bedrijvenloket omvat met betrekking tot de gemeentelijke taken in dit kader:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uitgifte van bouwgrond van bedrijventerreinen (* operationeel door Ontwikkeling & Grondzaken) 2. Bouwvergunningen (operationeel door Milieu & Bouwen) 3. Gebruiksvergunningen (operationeel door Milieu & Bouwen) 4. Milieuvergunningen (operationeel door Milieu & Bouwen) 5. Bestemmingsplannen (Frontoffice/backoffice) <p>Met name in relatie tot de ontwikkeling van bedrijventerrein en (actualisering van) bestemmingsplannen wordt er vanuit het economisch beleid tactisch en strategisch niveau gehandeld.</p> <p>Bij het vormgeven van het KCC neemt het bedrijvenloket een prominente plaats in en vraagt afstemming bij het stroomlijnen van de klantvragen en een heldere rolverdeling tussen frontoffice en backoffice. De heer J. Flentge zorgt bij proces van de inventarisatie van klantvragen en het definiëren frontoffice/backoffice voor input vanuit de afdeling Milieu & Bouwen.</p>
PROBLEEM	<p>Het economisch beleid van de gemeente heeft alleen kans van slagen als door alle betrokken partijen (bedrijfsleven en aanverwante organisaties) gezamenlijk met de intern betrokken afdelingsmedewerkers van de gemeente gewerkt wordt aan activiteiten.</p> <p>Afstemming van het gemeentelijk economisch beleid vindt plaats door de medewerkers (c.q. bedrijfscontactfunctionaris) van het bedrijvenloket. Dit gebeurt met name op niveau van de ondernemerskringen, werkgroepen, en individuele ondernemers.</p> <p>In een sterk klantgerichte organisatie is de bedrijfscontactfunctionaris niet alleen aanspreekpunt maar ook actiepoint. Hij geeft informatie, zoekt zaken voor de klant uit, voorkomt dat de ondernemer van het kastje naar de muur wordt gezonden en stuurt gemeentelijke beleidsnota's en formulieren.</p> <p>Uit het oogpunt van efficiency kan in aantal gevallen volstaan worden met een doorverwijzing naar de ambtenaar, die de betreffende zaak behandelt.</p> <p>Probleemstelling: wat is positionering van het bedrijvenloket versus het huidige loket, in samenhang tot (eisen) van dienstverlening?</p>

DOELSTELLING	<ul style="list-style-type: none"> • Het bedrijvenloket een profiel geven dat aansluit bij de kwaliteit van dienstverlening waardoor een (nog sterkere) structurele uitvoering van de functie van het bedrijvenloket plaatsvindt bij het maken van beleid en het realiseren van projecten. • Kwaliteit van dienstverlening verbetert door heldere antwoorden richting de klant. • Bewaking voortgang proces / terugkoppeling betrokken(en) Geen uitspraken/toezeggingen over de inhoud, maar wel schakel in bewaking van het proces en daarbij gemaakte afspraken.
RESULTAAT	Het resultaat is dat het bedrijvenloket, naar een sterkere integrale zaakgerichte werkwijze komt. Al naar gelang de betrokkenheid van beleidsdisciplines vindt er over vraagstukken duidelijke integrale afstemming met het KCC plaats.
RANDVOORWAARDEN	<p>Personeel In verband met de capaciteit zullen gerichte keuzes moeten worden gemaakt.</p> <p>Financiën Er wordt geen beroep gedaan op extra middelen. Op het gebied van automatisering omdat in principe wordt aangesloten bij de digitale dienstverlening vanuit het project digitale informatievoorziening en automatisering (kennis/registratiesysteem) van het Klantcontactcentrum.</p> <p>Automatisering Automatisering wordt in principe meegenomen binnen het project KCC en Informatievoorziening. Hierbij zal nadrukkelijk het zaakgericht werken in samenhang met Squit worden gebracht.</p> <p>Juridische aspecten Juridische aspecten voor het bedrijvenloket zijn geborgd project via het KCC en Informatievoorziening.</p>
PLANGRENZEN	<ul style="list-style-type: none"> • Taakverdeling tussen front office en back office (mede gebaseerd op inventarisatie klantvragen) • De structuur van en de gebruiksmogelijkheden van een kennis/registratiesysteem vanuit KCC. De structuur moet voldoende flexibiliteit/maatwerk kunnen bieden voor (multidisciplinaire) projecten. • Stakeholdersanalyse (ingegeven vanuit project burgerparticipatie)
BETROKKENEN	<p>Vanuit dienstverlening is het project bedrijvenloket veelal een integraal proces met verschillende interne betrokkenen.</p> <p>KCC – dhr. H. van Scheepen Informatievoorziening – dhr Duijtshoff Afdeling Milieu & Bouwen: vergunningverleners Afdeling Ontwikkeling & Grondzaken: R.O. en team rest Afdeling Onderhoud & Beheer: allen Afdeling Bestuurszaken Wijkteam – wijkuitvoerders</p>
COMMUNICATIE	<p>Het bedrijvenloket heeft vorm gekregen vanuit de nota Economisch beleid. Het bedrijvenloket heeft een continue karakter, en vraagt om:</p> <p>Intern: Communicatie tussen medewerkers van afdelingen over individuele ondernemers (beter) bundelen Extern: Communicatie richting bedrijfsleven</p>

UITVOERINGSPLAN	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten (inclusief rapportage) Nadere afstemming betrekking tot taakverdeling voor projecten bedrijvenloket en KCC. • Organisatie (team, projectleider, taakverdeling) Nadere afstemming betrekking tot taakverdeling voor projecten bedrijvenloket en KCC. • Tijdsplanning Loopt synchroon met KCC
UITVOERINGSKOSTEN	<p>Inzet uren binnen eigen formatie Geen additionele kosten. Loopt mee met KCC</p>
EVALUATIE	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie en toetsing van het economisch beleid (incl. vrijetijdseconomie) vindt nu al plaats <ul style="list-style-type: none"> - Nota Economisch Beleid (om 3 jaar) - Beleidsplan recreatie en toerisme (om de 3 jaar) • Aanbeveling voor een evaluatie bedrijvenloket gelijktijdig met een evaluatie van het KCC.

	2012										2013						
	kwartaal 2			kwartaal 3			kwartaal 4			kwartaal 1			kwartaal 2			kwartaal 3	
	april	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	jan	febr	mrt	april	mei	juni	juli	aug
Bedrijvenloket																	
Inventariseren klantvragen	[Gantt bar: April to May]																
Definieren frontoffice/backoffice	[Gantt bar: April to June]																
Taken afhandeling KCC	[Gantt bar: April to July]																
A Inventariseren kennis-/reg. Systeem	[Gantt bar: April to September]																
B Implementatie kennis-/reg. systeem	[Gantt bar: September to March 2013]																
Klantgerichtheid																	
Opstellen servicenormen	[Gantt bar: April to May]																
Tech. rapportage telef. Bereikbaarheid	[Gantt bar: April to May]																
Onderzoek telefonie&klantgerichtheid	[Gantt bar: April to June]																
Actie nav onderzoek telefonie	[Gantt bar: June to September]																
Servicenormen praktijk: webste	[Gantt bar: August to September]																
Servicenormen praktijk: telefonie/balie	[Gantt bar: November to December]																
Servicenormen praktijk: post	[Gantt bar: January to February 2013]																
Klantgerichtheidstraining	[Gantt bar: January to March 2013]																
Informatievoorziening																	
Digitale Dienstverlening																	
Uitbr. E-formulier&kopp. zaaksys.	[Gantt bar: April to March 2013]																
Kennissysteem&klantvolgsysteem KCC	[Gantt bar: April to June]																
A Opstellen plan van eisen	[Gantt bar: May to June]																
A Offertes leveranciers	[Gantt bar: July to September]																
A Keuze kennis-/reg. systeem	[Gantt bar: September to October]																
B Implementatie kennis-/reg. Systeem	[Gantt bar: October to March 2013]																
Kanaalsturing	[Gantt bar: October to March 2013]																
Uitvoering kanaalsturing	[Gantt bar: October to August 2013]																
Binnengem. gebruik basisregistraties	[Gantt bar: April to June]																
Eenduidig gebruik gem. adresbes.	[Gantt bar: April to June]																
Zaakgericht werken	[Gantt bar: April to December]																
Digitalisering&werkprocessen	[Gantt bar: April to December]																
Basiskaart Grootschalige Topografie	[Gantt bar: April to December]																
Invoer BGT	[Gantt bar: April to December]																
WOZ als basisregistratie	[Gantt bar: April to December]																
Aanpassen gem. WOZ-systeem	[Gantt bar: April to December]																
Aansluit. landelijk voorziening WOZ	[Gantt bar: January to March 2013]																
Modernisering GBA (mGBA)	[Gantt bar: April to December]																
invoer mGBA	[Gantt bar: September to August 2013]																
Aansl./gebruik buitengem.basisreg. PM	[Gantt bar: April to December]																
Procesoptimalisatie / deregulering																	
Processen Lean maken	[Gantt bar: June to August 2013]																

Programma Dienstverlening

	Nodig Incidenteel 2012	Nodig Incidenteel 2013	Nodig Incidenteel 2014	Nodig Incidenteel 2015	beschikbaar	Niet beschikbaar Incidenteel	Onderhoud en beheerkstn. Structureel	Beschikbaar	Niet beschikbaar Structureel
Programma Dienstverlening	40.000				40.000				
Burgerparticipatie	10.000				10.000		5.000		5.000
Klantcontactcentrum	17.000				17.000				
Wijkteams									
Bedrijvenloket									
Klantgerichtheid	17.000				17.000				
Informatievoorziening									
Digitale dienstverlening	45.000				45.000		10.000	7.500	2.500
Kennissysteem KCC/CRM	100.000					100.000	43.500	500	43.000
Kanaalsturing									
Binnengem. gebruik basisregistraties (BGB)	44.314				44.314		13.500	13.500	
Verschillen BAG/WOZ, uren externen	15.000					15.000			
Zaakgericht werken	19.500				19.500		10.000	3.000	7.000
Basiskaart Grootchalige Topografie	64.000	58.000	33.000	9.000		164.000			
WOZ als basisregistratie	47.696				47.696		6.000	6.000	
Modernisering GBA (mGBA)			20.000			20.000			
Aansluiten/gebruik buitengem.basisreg.	PM					PM			
Egem/i-NUP								3.000	-3.000
Procesoptimalisatie/deregulering¹	12.500				12.500		46.000		46.000
	432.010	58.000	53.000	9.000	253.010	299.000	134.000	33.500	100.500

¹ Afzonderlijk advies over aanpak

Campagneplan programma dienstverlening

Paulien wil service zien!

Inleiding

Op 1 september 2011 is het programma dienstverlening van start gegaan. Doel van het programma is dat onze dienstverlening beter kan en beter moet. We doen allemaal ons best om onze klanten snel, goed, adequaat en pro-actief 'te bedienen' maar het kan altijd beter.

Binnen het programma dienstverlening zijn zeven deelprojecten. Deze deelprojecten verdienen elk een eigen communicatieplan. Dit campagneplan richt zich op de communicatie rond het totale programma. Het is als het ware de kapstok waar de projecten aan opgehangen kunnen worden.

Probleemstelling

Het programma dienstverlening kent nog geen grote bekendheid. Een aantal projecten is al opgestart, een aantal ook niet. Er ontstaat hier en daar versnippering en in de organisatie is nog weinig bekend over het programma en de projecten die eronder vallen. Dienstverlening is van ons allemaal en het raakt ons allemaal. Daarom is het erg belangrijk dat de doelgroepen zich ook betrokken voelen bij de dienstverlening. Of dat nou interne doelgroepen zijn of externe doelgroepen: We hebben allemaal te maken met de dienstverlening van de gemeente.

Doel

Het doel is om het programma meer bekendheid te geven, zodat medewerkers naast het zien van samenhang tussen de verschillende projecten, zich ook bewust worden van nut en noodzaak van het programma. Dienstverlening moet meer gaan leven, want het programma beïnvloedt ons dagelijks handelen wel degelijk! Daarnaast moeten we extern communiceren over het programma om te laten zien dat we hard aan de slag zijn om de contacten tussen onze externe doelgroepen en gemeente zo soepel en efficiënt mogelijk te laten verlopen. Be good en tell it!

Doelgroepen en hun doelstelling

Intern

Alle medewerkers van de gemeente Dalfsen

Medewerkers kennen het programma dienstverlening, weten over de nut en noodzaak van het programma en weten welke projecten hieronder vallen.

Medewerkers zijn zich bewust van het feit dat het programma dienstverlening ook hun eigen werkzaamheden raakt.

Medewerkers zijn actief betrokken bij de dienstverlening van de gemeente Dalfsen.

Gemeenteraad van Dalfsen

De raadsleden worden actief op de hoogte gehouden van de vorderingen van het programma dienstverlening van de gemeente Dalfsen. We hebben hier bewust voor gekozen omdat het gaat om de uitvoering van een programma, wat hoort bij het college en het gaat om bedrijfsvoering.

Extern

Inwoners en ondernemers gemeente Dalfsen

Inwoners van de gemeente Dalfsen weten dat de gemeente Dalfsen een programma dienstverlening heeft, welke projecten hier onder vallen en vinden dit een positieve ontwikkelingen.

Intermediairs

Pers

Communicatieboodschap

In de beginfase van het programma: Paulien wil service zien! Hoe dienstverlenend zijn wij? Draag jij ook een extra steentje bij?

Na de beginfase:

Paulien wil service zien! Hoe dienstverlenend zijn wij? Ook jij draagt een extra steentje bij!

Strategie

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat medewerkers van het bestaan van het programma afweten en zich ook bewust zijn van het feit dat zij ook betrokken zijn, dat het hun werk ook beïnvloedt? In de communicatieboodschap is het al verwoord: Paulien wil service zien.

Om de boodschap goed te laten landen, voeren we Paulien van Dalfsen op. Geboren en getogen in Dalfsen en door haar situatie heeft ze regelmatig te maken met diverse afdelingen van de gemeente Dalfsen. Door Paulien in te zetten willen we medewerkers laten zien dat dienstverlening, op welke manier ook, voor iedereen van belang is. Van ondersteunende afdeling tot beleidsmakende afdeling, van onze buitendienst tot onze binnendienst. Paulien komt in situaties terecht waarbij dienstverlening altijd weer om de hoek komt kijken.

Communicatiemiddelen

Met welke communicatiemiddelen willen we de doelstellingen bereiken? Er zijn tal van middelen te bedenken; de kracht zit in het creëren van samenhang tussen de middelen, waardoor ze de boodschap versterken.

Omschrijving van de middelen:

Middel	Doelgroep	Wanneer	Communicatie	Kosten
BIG BANG!	Alle medewerkers	Eind april	We trappen af met een big bang. Het geboortekaartje als uitnodiging voor een bijeenkomst over dienstverlening. Aangevuld met: <ul style="list-style-type: none">- Posters plakken- Gadget op bureaus- Interview op bureau's De Big Bang is erop gericht om op een moment, in een keer zoveel aandacht te genereren dat mensen gelijk van het bestaan afweten.	€ 3.175
Intranetsite	Medewerkers	Voortdurend	Speciale intranetsite dienstverlening.	Intranetsite
Polls inter-en intranet	Alle doelgroepen	Thema-afhankelijk	Snel raadplegen van doelgroepen via website en intranet	Gratis
Thema nieuwsbrief	Medewerkers/gemeenteraad	Eens per kwartaal	Informeren van medewerkers, stand van zaken projecten geven	€ 1.000
Strip	Alle doelgroepen	Lopende het programma, actuele thema's uit de projecten	Strips in de nieuwsbrief, strips in de Dalfser Marskramer	5 plaatjes: € 410 10 plaatjes: € 650
Filmpjes om te laten zien wat we doen	Alle doelgroepen	Lopende het programma	Op de website en intranet. Met behulp van voorbeelden filmen, moet dienstverlening 'tot	€ 2000 per film

			leven komen.' Paulien van Dalfsen speelt de hoofdrol	
Inzet van een Burgerpanel	Inwoners van Dalfsen	Op gezette momenten, wanneer externe input gewenst is	Waar kan onze dienstverlening nog wel wat extra's gebruiken? De extern gerichte projecten moeten ook de inwoners erbij betrekken.	Afhankelijk van uitkomst onderzoek burgerpanel (€ 2.500 per keer)
Posters	Inwoners gemeente Dalfsen	Op gezette tijden	Op de aankondigingsborden op gezette tijden posters met Paulien van Dalfsen laten zien.	€ 500 per keer, ontwerpkosten € 1.000
Thema- bijeenkomsten	Medewerkers			p.m.
Social Media	Alle doelgroepen		Nog nader uit te zoeken	
Dienstverleningskrant	Alle doelgroepen	1 keer	Huis-aan-huis verspreiden om te laten zien waar we mee bezig zijn	Tekstschrijverskosten € 1.500

Budget

Voor uitvoering van het campagneplan voor de duur van het programma is in het kostenoverzicht eenmalig € 20.000 gereserveerd.

Big Bang

(start campagne, basisvormgeving gezin Paulien van Dalfsen, gadgets)	€ 3.175
Strip 5 plaatjes x2	€ 820
Strip 10 plaatjes x2	€ 1.300
Thema Nieuwsbrief 4x per jaar gedurende 2 jaar € 30 per pagina	€ 480
Filmpjes per stuk, 4 filmpjes	€ 8.000
Aankondigingsborden, 2 keer p/j gedurende 2 weken	€ 3.000
Tekstschrijvers voor dienstverleningskrant	€ 1.500
Onvoorzien	€ 1.725

Totaal € 20.000

NB. Het burgerpanel is hier uit gelaten, dit is afhankelijk van de uitkomsten van het onderdeel burgerpanel in het project burgerparticipatie. Vraag is of de gemeente een burgerpanel in het leven roept. Opstartkosten voor een burgerpanel bedragen € 5.000. Daarna moeten we rekenen op € 2.500 per keer dat het burgerpanel wordt ingezet (ook deze gegevens zijn in het kostenoverzicht verwerkt).