Eindevaluatie gemeente Losser - 2022

### Gegevens organisatie en project

Gemeente: Losser

Naam project: Uitvoering geven aan inwoners-/ondernemersgedreven dienstverlening

Doorlooptijd: Q2 t/m Q4

### Gegevens projectleider

Naam: Sjardé Castilla-Bolhaar

Functie: Strategisch adviseur

Telefoonnummer: 0628380870

E-mailadres: s.bolhaar@losser.nl

### Thema project

* Klantgedreven dienstverlening/dienstverlening verbeteren met omnichannel

### Nieuw voor de gemeente

Het project was en is vernieuwd voor onze gemeente. Niet eerder hebben we op zo een integrale manier en samen met de samenleving onze dienstverlening onder de loep genomen. Op basis van de in 2022 vastgestelde visie op dienstverlening hebben we in 2023 het uitvoeringsprogramma dienstverlening opgesteld. Er zijn themasessies gehouden met de teams, gesprekken gevoerd met partners en het concept uitvoeringsprogramma ligt op dit moment voor ter bespreking. Ik zal het toevoegen als bijlage aan dit stuk, maar wel met de annotatie dat het echt nog een concept is en niet iets om verder te delen (zowel inhoud, als lay-out als tekstopbouw moet nog worden aangescherpt). Wat mooi is om te zien is dat blijkt dat het niet alleen nieuw is voor onze gemeente maar ook voor andere gemeenten. Inmiddels zijn er meerdere gemeenten die met mij contact hebben opgenomen om te leren van onze aanpak en ons proces. Waaronder de gemeenten Hellendoorn, Enschede en Veldhoven.

**Evaluatie van het project**

We zijn zeer tevreden met hoe het project en proces is verlopen. We merken dat er in de loop van de tijd steeds meer betrokkenheid en draagvlak is ontstaan bij het project. Dienstverlening, en de manier waarop wij dienstverlening verrichten is écht weer onderwerp van gesprek. Van frontoffice tot gemeentesecretaris, iedereen heeft hierin een bijdrage geleverd en zélf een ontwikkeling doorgemaakt. Meer dan op papier uit te leggen is.

Zowel het project, als ikzelf als projectleider hebben veel baat gehad bij de inzet van Eric Edens, die we als extern adviseur, op basis van de subsidie in de hand hebben mogen nemen. Zijn kennis en ervaring heeft bij ons geleid tot een verdere professionaliseringsslag van het projectmatig werken en heeft ons handvatten geboden voor het vergroten van eigenaarschap en draagvlak en hoe te komen tot een concreet uitvoeringsprogramma. Erics enthousiasme en betrokkenheid hebben wij als zeer prettig en constructief ervaren.

**Resultaat**Het resultaat is het uitvoeringsprogramma, waarin zaken zijn opgenomen die rechtstreeks bijdragen aan een meer inwonersgerichte dienstverlening. Daarbij gaat het om zowel aspecten in de ICT, maar ook openingstijden, manier van communicatie, houding gedrag, efficiency van processen et cetera.

Ik durf te stellen dat het uitvoeringsprogramma (en daarmee de in 2022 opgestelde visie op dienstverlening) niet een programma is dat in de la belandt. Het is erg levendig in de organisatie, medewerkers en management verwijzen er naar op het moment dat een afweging wordt gemaakt om iets wel/niet te doen. Er is vanuit de gemeenteraad een ruim budget beschikbaar gesteld om het uitvoeringsprogramma ook daadwerkelijk uit te kunnen voeren en door de organisatie heen zijn medewerkers eigenaar van (een onderdeel van) het uitvoeringsprogramma. Daarnaast hebben meer dan 700 inwoners aan het vervolgonderzoek meegedaan (was in 2021 +300) en tientallen inwoners zich aangemeld voor een inwonerspanel. De betrokkenheid en het draagvlak zowel intern als extern is dus aanzienlijk vergroot.

**Niet voorziene effecten**

Ik kan meerdere voorbeelden geven van niet voorziene effecten. Een vrij impactvolle intern is dat er een betere samenwerking tussen de gemeente Enschede (voert publiekszaken en een aantal bedrijfsvoeringszaken voor Losser uit) en de gemeente Losser versterkt is. Zowel op uitvoerings- als managementniveau. Hierdoor zijn in 2023, al tijdens het opstellen van het uitvoeringsprogramma een aantal zaken versneld opgepakt waar inwoners profijt van hebben. Zoals het ontwikkelen van een nieuwe website (wordt binnen een maand gelanceerd), het inrichten van avondopenstelling publiekszaken en het opzetten van Klant in Focus voor de gemeente Losser (nog in ontwikkeling).

**Belangrijkste bevindingen**Qua proces is mijn belangrijkste (persoonlijke) bevinding dat dit soort ontwikkelingen tijd kosten. De daadwerkelijke doelen die we willen behalen zitten niet in het opleveren van een stuk papier, die zitten in het gedrag en handelen van collega’s én onze inwoners/ondernemers. Ik denk dat we meer hebben bereikt dan dat op papier aantoonbaar is. Mijn/ons leerpunt heeft raakvlakken met deze zin. Afgelopen jaar hebben we best veel gedaan en ook nu werken veel collega’s aan ontwikkelingen, maar wat we soms vergeten is hierover te communiceren. Dit te duiden. We hebben het één opgepakt en we gaan alweer aan de slag met het ander. Terwijl het juist voor inwoners, maar ook voor de werkmotivatie van medewerkers heel mooi is om succesverhalen te delen. Bij het uitvoeren van het uitvoeringsprogramma zullen we dan ook structureel een communicatieadviseur betrekken in plaats van deze op specifieke momenten aanhaken.

**Belangrijkste adviezen voor andere gemeenten**Op inhoud: stel een visie op dienstverlening op. Dat is de basis en biedt een super houvast om elkaar scherp te houden en ‘aan te spreken’. Op proces; werk projectmatig en geef het project een belangrijke/slimme plek in de organisatie zodat het van iedereen wordt. Het doel en nut van het project moet de aandacht krijgen die het verdient. Dat betekent capaciteit, commitment, aansluitend bij andere visies (dus niet nieuwe/tegenstrijdige plannen ontwikkelen) en financiële middelen.