



A&O fonds overleg

10 november 2020

10 november 2020





3 gemeenten

- Lingewaard
- HLTSamen
- Hengelo

- Wat hebben ze gedaan om medewerkers mee te nemen bij de implementatie van serviceformules?

- Wat gaan ze nog doen?



Lingewaard



gem



‘Hoe nemen we in Lingewaard medewerkers mee in de implementatie van serviceformules?’

5 november 2020

www

www.lingewaard.nl

‘Wat hebben we gedaan om medewerkers mee te nemen in de implementatie van serviceformules?’

- Medewerkerbijeenkomst en sketches ‘Inwoner centraal’
- Teampresentaties serviceformules en klantreizen
- Klantreisexperience
- Opleiding klantreiscoach in combinatie met serviceformules
- Pilots procesoptimalisatie met behulp van serviceformules en klantreizen
- Communicatie via ‘Vlindernet’

'Wat zijn serviceformules en wat betekent het om inwoners en ondernemers centraal te stellen in de dienstverlening?'

- Gemeentebrede bijeenkomst voor alle medewerkers en bestuursleden
- Eerste kennismaking met Serviceformules en pitch/aftrap door gemeentesecretaris
- Filmpje serviceformules VNG Realisatie
- Mentimeter Serviceformules
- Sketches 'Waar kan u mee helpen?'
(*Serviceformules op de planken*) uitgevoerd door eigen medewerkers

Teampresentaties serviceformules en klantreizen

‘In elk team met veel direct klantcontact een interactieve presentatie geven over serviceformules en de producten en diensten per team onderverdelen over de formules’

- Presentatie over wat Serviceformules zijn en hoe we deze in Lingewaard gaan implementeren
- Ervaring opdoen met Serviceformules door de producten en diensten van het team door middel van kaartjes te verdelen over de formules
- Enthousiasmeren voor de deelname aan de klantreisexperience en de rol van klantreiscoach

‘Samen met gemotiveerde medewerkers ervaring opdoen met klantreizen en enthousiasmeren voor de opleiding!’

- Uitleg over wat een ‘klantreis’ inhoudt
- Zelf ervaren wat het belang van het doen van klantreizen is door zelf een mini klantreis te doen
- Uitleg geven hoe wij in Lingewaard klantreizen willen inzetten
- Enthousiasmeren over de rol van klantreiscoach en de opleiding klantreizen in combinatie met Serviceformules

‘Medewerkers worden onder begeleiding van VNG Realisatie opgeleid tot klantreiscoach’

- Een groep van 8 enthousiaste medewerkers nam deel aan de online opleiding tot klantreiscoach
- Poule opgezet van medewerkers om interne klantreizen te begeleiden
- Leren hoe je Serviceformules kunt combineren in een klantreistraject



‘Processen optimaliseren door een combinatie van LEAN, klantreizen en Serviceformules!’

- Aan de hand van een ‘wasstraat’ optimaliseren we 3 processen in pilotvorm:
 - De gehandicaptenparkeerkaart (GPK)
 - Inrit en uitrit aanleg
 - Plaagdierenbestrijding
- Medewerkers leren LEAN, klantreizen en serviceformules toe te passen in hun dagelijkse werkzaamheden
- Onder begeleiding van onze eigen klantreiscoaches en LEAN-experts!



‘Projectcommunicatie en kennisdeling over Serviceformules via het interne intranetnetwerk’

- Delen van nieuwsberichten en updates met informatie en terugblikken van bijeenkomsten
- Vlindernetgroep voor de pilots van de procesoptimalisatie

‘Wat gaan we doen om medewerkers mee te nemen in de implementatie van serviceformules?’

- Dienstverleningsconcept ‘Lingewaardige service’ delen met medewerkers en vervolg geven
- 5 dienstverleningsprocessen verbeteren
- Actie (bijv serious gaming) om medewerkers te laten ervaren hoe het is om (de leefwereld van) inwoners en ondernemers centraal te stellen in het werk/dienstverlening
- Communicatie via Vlindernet (updates in de vorm van vlogs)
- ...





HLTSamen

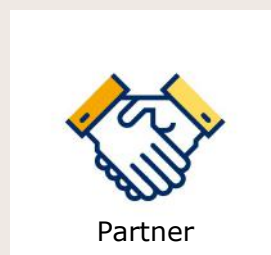




Serviceformules bij HLTsamen

 Omgevingswet HLTsamen aan zet

Serviceformules



Snelserviceformule
Simpel & Snel



Ontwerpformule
Samen & Op Maat



Ontwikkelformule
Co-creatie & Partnerschap



Toezichtformule
Alert & Rechtvaardig

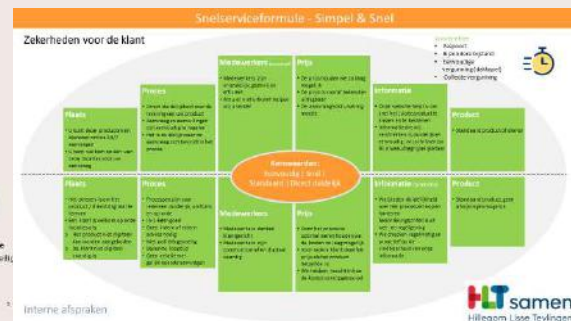
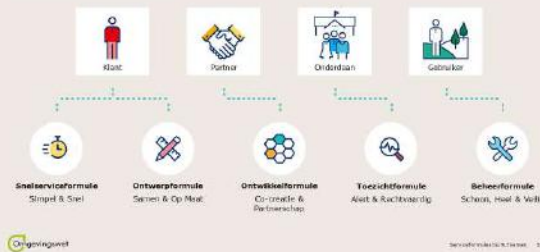


Beheerformule
Schoon, Heel & Veilig

Serviceformules, waar hebben we aan gewerkt?

- Presentaties/workshops geven over Serviceformules, recent nog voor MT en teammanagers;
- Week van de Omgevingswet 2019. Collega's konden deelnemen aan de Omgevingstafel;
- Het invoeren van de Intake- en Omgevingstafel in het Vergunningverleningstraject (Ontwerpformule). Heel veel oefenen! [Bekijk deze inspirerende video over de Intake- en Omgevingstafel.](#);
- Oefenen met handhavingsvraagstukken via de Intake- en Omgevingstafel;
- Sessies met collega's uit alle domeinen over de 6 P's;
- Het koppelen van producten en diensten aan Serviceformules met collega's uit de teams.

Serviceformules



Serviceformules, waar gaan we aan werken?

- In de praktijk aan de slag met medewerkers met de formules;
- Aan de hand van TMA's van medewerkers onderzoeken wie bij welke formule past (te beginnen bij team Vergunningen);
- Opnieuw over Serviceformules informeren in de komende week van de Omgevingswet
- Aan de slag met de verdere implementatie:
 - Ontwerpformule - Subsidieaanvragen
 - Ontwikkelformule - Bestemmingsplannen en participatie in wijken
 - Toezichtformule - Handhaven op bouw en op straat en adresonderzoeken
 - Beheerformule - Melding openbare ruimte



Hengelo





Toezichtformule PGB



Gemeente
Hengelo

Mayke ten Bos

10-11-2020

Hengelo – KPI's

- Implementatie van oplossingen vanuit de Toezichtformule in de gemeente Hengelo om fraude te voorkomen bij het PGB
- Deze zaken hebben we bereikt:
 - Het proces PGB is volledig in kaart gebracht
 - Oplossingen bedenken om het proces te optimaliseren
- Deze zaken willen we bereiken:
 - Haalbare oplossingen implementeren in de organisatie en koppelen aan de toezichtformule
 - Invulling geven aan de 6 P's
 - Aandacht voor de bewustwording en commitment van onze medewerkers

Hengelo – Bewustwording & draagvlak creëren

Wat heeft Hengelo tot nu toe gedaan aan bewustwording, draagvlak en stilstaan bij de impact op de menskant van de organisatie bij het realiseren van verbeteringen met serviceformules?

- Programma dienstverlening is zo samengesteld dat alle sectoren vertegenwoordigd zijn
- Door actieve communicatie en pro-actief advies uitbrengen proberen we zoveel mogelijk collega's te bereiken en activeren
- Nu: in afwachting van doorontwikkeling dienstverlening. Hierbij is ook weer aandacht voor een breed draagvlak binnen de organisatie.

Project toezichtformule PGB

- Draagvlak binnen management sociaal en projectteam toezichtformule PGB
- Presentatie in afdelingsoverleg

Hengelo – Bewustwording & draagvlak creëren

Wat is Hengelo van plan om te gaan doen aan bewustwording, draagvlak en stilstaan bij de impact op de menskant van de organisatie bij het realiseren van verbeteringen met serviceformules?

- Met betrekking tot alle serviceformules: in afwachting van doorontwikkeling dienstverlening

Project toezichtformule PGB

- Uitgangspunt: Bij het verstrekken van een PGB klantgerichter te werk gaan, door de denkwijze van de toezichtformule in de praktijk te brengen
- Tijdens en na de implementatie over de oplossingen communiceren binnen de sector sociaal middels o.a. overleggen en een nieuwsbrief
- Betrokken collega's informeren/opleiden over de nieuwe oplossingen binnen het PGB

**Bedankt voor
uw aandacht**

