

# TUSSENRAPPORTAGE WEEK VAN DE (DIGITALE) DIENSTVERLENING JUNI 2022

## Week van de Digitale Dienstverlening

Een week georganiseerd voor en door gemeenten (zonder grootse centrale organisatie wat op zichzelf al innovatief is) 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 ontwikkeling van (innovatieve en passende) dienstverlening en het effect op en de rol van de mens hierbij.

## De drie thema's

Tijdens de Week van de Dienstverlening - georganiseerd in week 25 (juni 2022) worden door verschillende organisaties 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, Digi-campus, etc.
- Kennis en vaardigheden – De kennis en vaardigheden die medewerkers nodig hebben in de veranderende manier van dienstverlening



8

Organisatoren



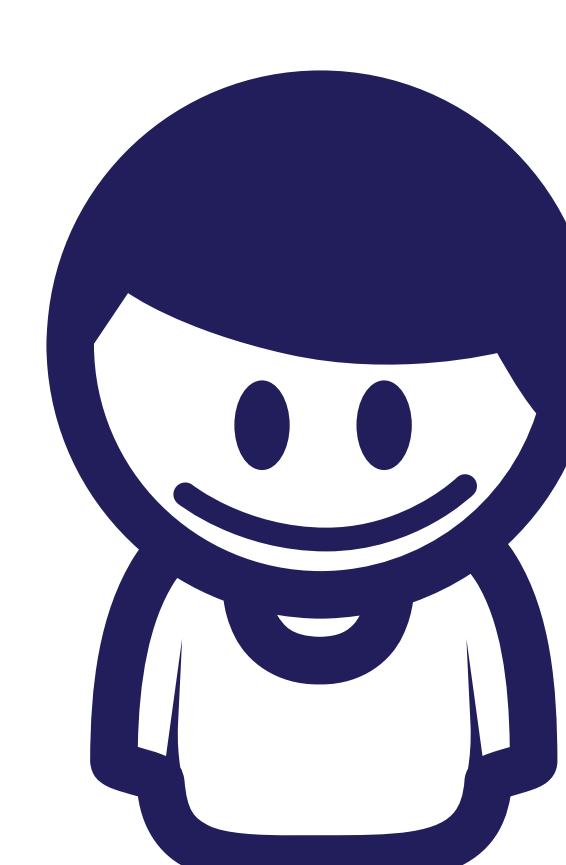
ca 55

toegezegde Workshops



ca 25

Organisaties



volgt

Deelnemers



volgt

Gemeenten

## Passie

Deze week is eerder georganiseerd door individuele gemeenten met een passie voor dienstverlening. En zoals het met passie gaat, wordt daarover gesproken. Zo vonden deze gemeenten elkaar en besloten ze dat dienstverlening leuk én belangrijk genoeg is voor een landelijke Week van de Dienstverlening.

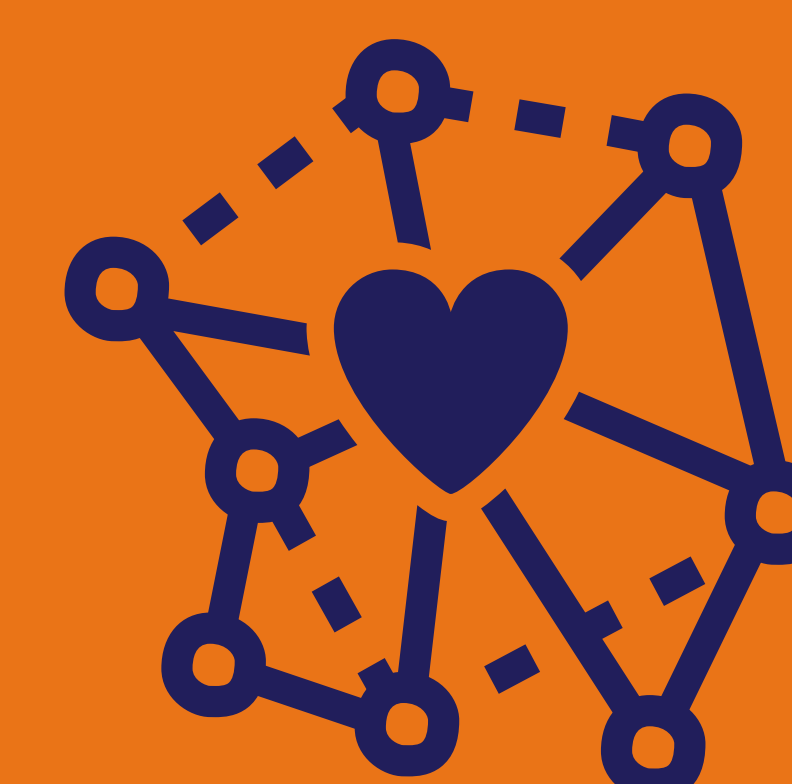
Het feit dat alle organiserende partijen dezelfde passie hebben maakt het stellen van heldere doelen, het bepalen en verdelen van de acties en de communicatie hierover een stuk gemakkelijker. Kortom: gezamenlijke passie maakt dat je veel gedaan krijgt.



## Slim Netwerk gebruik

Mensen die een passie hebben voor een bepaald onderwerp krijgen in de loop van de tijd ook een groot en breed netwerk dat ook eenzelfde passie heeft of daar toch tenminste interesse of een belang in heeft.

Dat netwerk kun je slim inzetten bij de organisatie van een event als de Week van de Dienstverlening. Doordat iedereen maar een kleine inspanning hoeft te leveren blijft het voor iedereen behapbaar. In dit geval geldt echt: Vele handen maakt licht werk.



## Voor en Door gemeenten

De Week van de Dienstverlening wordt georganiseerd voor gemeenten door gemeenten. Het is uniek in het feit dat er 5 aanjagers uit 4 verschillende organisaties zijn die allen slechts een deel van hun tijd inzetten voor de organisatie van dit event.

Door hun netwerk slim in te zetten, is dat ook voldoende. Ze delen de verantwoordelijkheid met andere gemeenten die ieder hun eigen deel oppakken. Dat loslaten is niet altijd makkelijk. Maar dat maakt de Week van de Dienstverlening wel écht voor en door Gemeenten.



## Communicatie

De week van de Dienstverlening heeft twee verschillende doelgroepen. IT-ers en dienstverleners. Dat zijn doelgroepen met ieder hun eigen referentiekader en behoeften. Het is belangrijk hier in de communicatie rekening mee te houden.

### Tips:

Gebruik de communicatiemiddelen die bij de verschillende doelgroepen past (niet alles via LinkedIn). Communiceer vanuit de (verschillende) behoeften van de verschillende doelgroepen. Dat betekent dus verschillende benadering voor de verschillende groepen.



## Wat vinden we nu nog spannend

- Bij het maken van deze rapportage is zijn de deelnemersaantallen nog relatief laag. We zijn druk bezig om reuring te genereren rondom alle workshops om de deelnemersaantallen omhoog te krijgen.
- Waar we nu veel doen en ook de 'Rode Draad' goed in de gaten houden zullen we in de week zelf vooral de workshopgevers hun ding moeten laten doen. Dat betekent voor ons: Loslaten. E Gaat het allemaal goed? Vast wel! Maar het blijft spannend.
- De 'Rode Draad' ofwel de lessons learned is belangrijk. Daarmee kunnen organisaties weer verder. Maar hoe abstraheren we de lessons learned en hoe voorkomen we dat we met een lijst vol dooddoeners die iedereen al kent eindigen? Dat is nog wel even iets om scherp op te blijven.

