

## Klantverhaal

Realisatie van een strategisch kader voor (omnichannel) dienstverlening  
*Vanuit heldere richting, keuzes maken en verbeteren*

**“We kijken terug op een fijne en resultaatgerichte samenwerking. In relatief korte tijd hebben wij de theorie en de praktijk met elkaar weten te verbinden. Het toetsingskader en de verbeterkaart gaan ons zeker helpen weloverwogen keuzes te maken in het belang van onze dienstverlening aan inwoners en ondernemers.”**

Patricia Stroo  
Programmamanager, gemeente Roosendaal

→ Lees over de aanpak voor een strategisch kader voor (omnichannel) dienstverlening

## Het project

De Gemeente Roosendaal werkt continu aan het verbeteren van de dienstverlening voor burgers en bedrijven. Er lopen veel verschillende initiatieven en het onderwerp staat goed op de bestuurlijke agenda. Vanuit het programma Betrouwbaar & Gastvrij werkt de gemeente aan betrouwbaarheid en vertrouwen onder inwoners, ondernemers en partners.

Vanuit het programma is de behoefte ontstaan om scherp te aan te brengen in wat er opgepakt wordt om de dienstverlening te verbeteren. Er mist in de beleving van de betrokkenen een scherp toetsingskader vanuit de gestelde strategische richting(en).

In een aanpak van circa acht weken waarbij we onze dienstverlening en business transformatie expertise hebben ingebracht zijn we samen tot een strategisch toetsingskader gekomen.

“Samen met specialisten en stakeholders zijn we tot een duidelijk toetsingskader voor dienstverlening gekomen. Een instrument dat dagelijks gaat helpen in het maken van de juiste keuzes.”

Marije Teerling, Leading professional Experience Management



## De opdracht

Binnen de gemeente Roosendaal lopen veel verschillende verbeterinitiatieven voor dienstverlening. Deze initiatieven variëren in de mate van succes. De uitvoering van de dienstverlening loopt goed, maar het ontbreekt aan een duidelijke strategie:

- Waarom willen we bepaalde initiatieven wel of juist niet gaan realiseren?
- Wat zijn de juiste kaders / criteria om dit te kunnen bepalen?
- Welke impact heeft dit op de (bedrijfsvoering van de) gemeente?

De gemeente Roosendaal heeft ons gevraagd om samen een toetsingskader te ontwikkelen dat helpt bij het geven van meer richting. Maar ook als instrument om ideeën en initiatieven te evalueren en prioriteren.

## De uitdaging

Om te komen tot een helder toetsingskader hebben we gebruik gemaakt van het Novius Raamwerk voor Business Transformatie (BTP). Met dit best practice raamwerk wordt op een gestructureerde en samenhangende wijze gekomen van strategie (visie) naar realisatie.

Voor het vaststellen van het toetsingskader ligt de nadruk op Strategie en Doelstellingen en een verkenning van Klanten en Dienstverlening van de gemeente Roosendaal.

Het toetsingskader moet bestaande visies en strategische richtingen op een logische wijze samenbrengen. De start lag in het verkennen van o.a. het Collegeprogramma, de visie van de gemeente en bestaande strategieën op het gebied van dienstverlening en IT.

Door vervolgens nader in te zoomen op klanten en dienstverlening is de afbakening helder gemaakt. Gemeentes hebben een complexe brede dienstverlening belegd bij verschillende domeinen of afdelingen. Een heldere afbakening en definiëring van de verschillende kenmerken helpt bij het evalueren en prioriteren van verbeter ideeën.

## Onze oplossing

We hebben met de gemeente Roosendaal aan de uitdaging gewerkt in twee stappen:

### Stap 1. Visie en ambitie

Deze stap richtte zich voornamelijk op het scherp krijgen van de visie op dienstverlening en het doorleven van vertrekpunten. Wat houdt een vertrekpunt nu eigenlijk in en hoe wegen we dat? Gezamenlijk is verdiept en geconcretiseerd hoe de gemeente Roosendaal aankijkt tegen omnichannel, en welke doelen de organisatie wil bereiken met een betrouwbare en gastvrije dienstverlening.



Afbeelding: Impressie dienstverleningsprincipes

### Stap 2. Dienstverlening doorgronden

Deze stap omvatte het verzamelen van inzichten over de doelgroepen (inwoners en ondernemers), de producten en diensten, de type dienstverlening (aan de hand van de VNG serviceformules) en de kanaalstrategie (en sturing). Door de VNG serviceformules als denkkader te hanteren, hebben we het complexe en brede aanbod aan producten en diensten kunnen categoriseren.

Per formule en de onderliggende set aan producten en diensten zijn inrichtingsprincipes voor de dienstverlening vormgegeven. Overkoepelend heeft dit geleid tot zeven uitgangspunten voor dienstverlening.

Om van strategie naar verbeterinitiatieven te komen, is vervolgens een toetsingskader ontwikkeld. Het ontwikkelde proces en de verbeterkaart geven de gemeente Roosendaal instrumenten in handen om gericht keuzes te maken welke initiatieven opgepakt gaan worden om de dienstverlening te verbeteren.

## Het resultaat

Het project heeft geleid tot een scherpe koers en kader voor de realisatie van verbeterinitiatieven voor de dienstverlening van de gemeente Roosendaal. Er ligt een uitgewerkt proces en een verbeterkaart waarmee gewerkt kan worden.

Met deze aanpak is een toetsingskader neergezet aan de hand waarvan gemeente Roosendaal gericht kan evalueren en prioriteren richting realisatie. Zodoende worden schaarse tijd en middelen het beste benut. Met als uiteindelijk doel continu verbeteren aan de dienstverlening en het realiseren van een betrouwbare en gastvrije gemeentelijke dienstverlening.



3 maanden



Desk research, interviews, iteratieve ontwerpessies en toetsingssessies



Samen met specialisten uit de verschillende domeinen die diensten & producten ontsluiten voor burgers en ondernemers in de gemeente Roosendaal