

	Toelichting
Ontwikkellijnen Programma Dienstverlening	
Klantreizen verhuizen, melding openbare ruimte, vergunningverlening, ondernemersproduct	Een klantreis is de reis langs organisatie-onderdelen die een inwoner of ondernemer aflegt nadat hij een (levens)gebeurtenis, zoals een verhuizing of het aanvragen van een vergunning heeft meegemaakt. Door een klantreis te doorlopen, met onze eigen medewerkers en onze inwoners en/of ondernemers, leren we hoe we onze dienstverlening vanuit het perspectief van inwoners en ondernemers het best kunnen inrichten. Het is een praktische en bewezen methode om onze dienstverlening klantgedreven te maken.
Processen Melding Openbare Ruimte, Verhuizen en sportaccommodaties, klanttevredenheid	De uitkomsten van de uitgevoerde klantreizen leiden tot aanpassingen in onze interne processen en in aanpassingen in onze klantprocessen. (nieuwe) Digitale tools kunnen daarbij worden ingezet. Zo is een van de uitkomsten van de klantreis Melding Openbare Ruimte, het inrichten en invoeren van een nieuw systeem voor onze inwoners en medewerkers.
Stuurinformatie Datagedreven werken, klanttevredenheid en DataFryslân	Datagedreven werken vraagt om nieuwe rollen in de organisatie en inrichten van processen i.r.t. datagedreven werken. Hierbij wordt rekening gehouden met de regionale samenwerking. Resultaat is een overzicht van de stappen om tot een datagedreven organisatie te komen passend bij de ambitie en mogelijkheden van Waadhoeke. Tegelijkertijd zet Waadhoeke al een heel aantal stappen op het gebied van datagedreven werken. Zo vraagt datagedreven werken om goede kwaliteit van data. We maken gebruik van een kwaliteitstool waarmee we de kwaliteit van gegevens van belangrijke registraties kunnen meten. We werken dit jaar aan het optimaliseren van het gebruik van deze tool. Afgelopen jaar zijn we in Waadhoeke gestart met het vormgeven van een dashboard dienstverlening. In eerste instantie voor ons Publiekscentrum en dit jaar volgt uitbreiding naar andere afdeling. Hiermee krijgen de afdelingen inzicht in gegevens op basis waarvan ze kunnen sturen op hun prestaties i.r.t. dienstverlening.

	Waadhoeke is onlangs lid geworden van de coöperatie Data Fryslân. Om optimaal gebruik te maken van het lidmaatschap is het belangrijk heldere afspraken te maken over rollen en verantwoordelijkheden binnen Waadhoeke met betrekking tot Data Fryslân. Onderdeel hiervan is bijvoorbeeld het inventariseren van de interne behoefte aadataonderzoeken t.b.v. de onderzoeksagenda van Data Fryslân, participatie in onderzoeken maar ook evaluatie van het lidmaatschap. Tenslotte voeren we dit jaar een nulmeting uit op het gebied van algehele klanttevredenheid van onze inwoners en ondernemers. Hiermee krijgen we zicht op de huidige waardering in relatie tot de 8,5 als een van de doelstellingen van het programma Dienstverlening.
Samenwerking, Landelijke netwerken Projectportfolio management, Best practices gemeentedelers	Het programma Dienstverlening maakt graag gebruik van zogenaamde 'best practices' zodat we niet het wiel zelf hoeven uit te vinden als dit elders al gedaan is. Een belangrijke verzamelplaats op het gebied van dienstverlening is Gemeentedelers: een platform waarop de kennis en ervaring met betrekking tot best practices tussen gemeenten wordt gedeeld. Het starten van projecten is één ding. Het sturen op succesvol afronden van projecten en het borgen van resultaten uit projecten vraagt aandacht. Dit noemen we projectportfolio management. Het ontwerpen en inrichten van dit proces pakken we regionaal met onze samenwerkingspartners op.
Participatie Opstarten inwonerspanel & participatie van inwoners, Stem van Waadhoeke	In het kader van 'nabij besturen' is de afgelopen jaren al veel ervaring opgedaan met participatie. We zijn nu gestart met ervaring opdoen met digitale participatie. We doen dat in een aantal proeven met behulp van provinciaal afgestemde processen en de inzet van een provinciaal gekozen digitale tool: Stem van Waadhoeke.
Kanalen beeldbellen, servicebeloften	Afgelopen jaar zijn we gestart met een experiment beeldbellen in gebiedsteams. In deze kleinschalige pilot konden inwoners via een videoverbinding in gesprek met hun eigen gebiedsteammedewerker. Dit jaar schalen we de pilot op naar alle gebiedsteammedewerkers. Hiermee krijgen alle cliënten de mogelijkheid om, naast het fysieke 'keukentafelgesprek', de mail en

	telefoon, via een videoverbinding met hun gebiedsteammedewerker te communiceren. In onze servicebeloften leggen we onze onder andere onze servicenormen vast. Dit zijn enerzijds wettelijke termijnen die we moeten hanteren bij bijvoorbeeld het komen tot een beschikking bij de aanvraag van een vergunning en anderzijds normen die we zelf bepalen zoals de maximale wachttijd aan de balie of telefoon. Naast servicenormen bestaan onze servicebeloften ook uit zogenaamde servicewaarden. Dit zijn de waarden die onze inwoners en ondernemers van ons verwachten zoals bijvoorbeeld het tonen van professioneel gedrag en open en duidelijk communiceren.
Waadhoeks werken Waadhoeks werken communicatie	Een wendbare innovatieve organisatie is in staat om op kort cyclische wijze (agile, scrum) vorm te geven aan innovaties op het gebied van dienstverlening. Om medewerkers hierin te ondersteunen zijn verschillende opleidingen beschikbaar. Ten eerste ten behoeve van de rol van scrum master en product owner. Ten tweede voor de rol van het begeleiden van klantreizen. Tenslotte willen we graag studenten inzetten bij onze projecten zoals klantreizen. Het inzetten van studenten in projecten van het programma levert voor zowel Waadhoeke als de studenten winst op.
Taal Brieven Uitingen	Taal yn bedriuw was in 2021 de kick-off van het trainingstraject van collega's om duidelijker en begrijpelijker te schrijven met als doel zorgen dat we continu blijven verbeteren in al onze uitingen zoals brieven, website, besluiten etc. Tijdens deze eerste week van de taal is ook een groep taalambassadeurs gevormd. Deze groep medewerkers zijn actief betrokken bij en bezig met het verbeteren van al onze taaluitingen richting onze inwoners en ondernemers. In 2022 zal wederom een week van de taal worden georganiseerd.