

Projectcharter:

*naar een nieuw dienstverleningsconcept:
NAAM*

Inhoudstafel

1	Projectgegevens	1
1.1	Projectomschrijving.....	1
1.2	Opdrachtgever.....	1
1.3	Projectleiders.....	1
2	Situering	2
2.1	Meerjarenplan 2020 – 2025:.....	2
3	Budget	3
4	Timing	3
5	Rollen en verantwoordelijkheden	3
6	Naar een gezamenlijke en gedragen visie	4
6.1	Afbakening project	4
6.2	Analyse door de diensten.....	4
6.3	Bevraging inwoners en personeelsleden	6
6.4	Uitwerken visienota	7
7	Realisatie van het dienstverleningsconcept.....	7
7.1	Quick Wins:.....	7
7.2	Projecten op langere termijn	8

1 Projectgegevens

1.1 Projectomschrijving

In het meerjarenplan 2020 -2025 staat opgenomen om een eengemaakt, toekomstgericht, klantvriendelijk en efficiënt dienstverleningsmodel voor de werking in het Administratief Centrum uit te werken.

Hoe moet die dienstverlening voor onze inwoners er de komende jaren uitzien? Hoe realiseren we dit? Het project dienstverleningsconcept heeft tot doel om deze doelstelling te realiseren.

1.2 Opdrachtgever

College van burgemeester en schepenen en gemeenteraad

1.3 Projectleiders

Projectleider: Elien Luypaert, elien.luypaert@meise.be, 02 892 20 03

Back-up: Leen Peltyn, leen.peltyn@meise.be, 02 892 20 91

2 Situering

2.1 Meerjarenplan 2020 – 2025:

Beleidsdoelstelling 5:

Meise professionaliseert de werking van het lokale bestuur en stelt hierbij de klant en de klantenbeleving centraal

5.2. Verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening:

5.2.1. Ontwikkelen van een nieuw dienstverleningsconcept met oog voor digitalisering

Doelstellingen:

- We ontwikkelen een nieuw dienstverleningsconcept waarbij we samen naar een **eengemaakt, toekomstgericht, klantvriendelijk en efficiënt** dienstverleningsmodel gaan voor de werking in het Administratief Centrum.
- We passen onder meer de balie en loketten aan in functie van een opsplitsing **front- en backoffice**.
- We zorgen voor **efficiëntiewinsten**, zowel voor klanten als medewerkers door het verschuiven van taken naar een snelbalie die een centrale rol opneemt alsook het installeren van werken op afspraak.
- Wachten is tijdsverlies dus investeren we in **kwalitatieve wachtruimtes**.
- We hebben oog voor de **privacy** van ons cliënteel en bespreken van gevoelige dossiers achter gesloten deuren.
- We zorgen voor een aangepaste infrastructuur zodat de diensten gemakkelijk bereikbaar zijn voor de bevolking. **De sociale dienst van het OCMW krijgt haar thuisbasis in het AC.**
- Het Administratief Centrum wordt een **centraal punt** voor onze bevolking waar alle informatie over onze diensten en gemeente samen te vinden zijn.

3 Budget

Het budget is voorzien in het Meerjarenplan 2020-2025.

4 Timing

04/02:	startoverleg
04/02-07/03:	opmaak productencatalogus en SWOT-analyse door diensten
22/02:	projectfiche voorleggen aan SC
23/02-21/03:	bevragen inwoners en personeelsleden (over dienstverlening)
22/03-03/04:	analyseren van de SWOT-analyse, productencatalogus, enquêtes en op basis hiervan opmaak samenvattende kritische blik
19/4-23/4:	voorleggen van de samenvattende kritische blik aan de eerste stuurgroep
23/4-30/4:	voorleggen van de samenvattende kritische blik aan de grotere stuurgroep + opmaak planning
1/5-30/5:	afwerken van de visienota op basis van de opgenomen acties
1/6-15/6:	voorleggen van de visienota aan de stuurgroep
28/06	voorleggen van de visienota aan het schepencollege
19/07 :	voorleggen van de visienota aan de raad
September:	opstellen concreet stappenplan voor quick wins en projecten en start uitwerking

5 Rollen en verantwoordelijkheden

Trekkers project:	Elien Luybaert en Leen Peltyn (back-up)
Kleine stuurgroep:	Elien Luybaert, Leen Peltyn, Caroline De Ridder, Sarah Van Evercooren, Gerda De Smedt, Liesbeth SCheers
Grote stuurgroep:	kleine stuurgroep + Ellen De Clerck, diensthoofden omgeving en uitvoerende diensten, Wim Van Campenhout, Lore De Bondt, (Werner Panis)
Werkgroepen:	samenstelling afhankelijk van de langere termijn acties

6 Naar een gezamenlijke en gedragen visie

6.1 Afbakening project

Het nieuwe dienstverleningsconcept omvat onderstaande elementen:

- **Multikanale dienstverlening:** digitaal, telefoon, onthaal, loketten, snelbalie ...
- **Klantgerichte dienstverlening:** op maat van de burger, aangepast aan doelgroepen, privacy,...
- **Toegankelijke dienstverlening:** centrale plaats, toegankelijk voor iedereen (jong, oud, handicap, anderstalig...), wachtruimtes, welkom voelen ...
- **Bereikbare dienstverlening:** 24u/24 en 7/7 via e-loket, afsprakensysteem, openingsuren, daluren en piekuren, telefonische bereikbaarheid ...
- **Efficiënte dienstverlening:** Vlotte en snelle werking, samenwerking diensten, frontoffice en backoffice, aangename werkomgeving, werkprocessen en –procedures, back-up werking ...

6.2 Analyse door de diensten

6.2.1 Productencatalogus

Om een duidelijk beeld te krijgen welke producten we aanbieden aan onze inwoners, hoe we dat doen, wie dit doet, via welke kanalen... maken de diensten een oplijsting hiervan. In een excellijst sommen ze volgende zaken op:

- Naam product (alle acties waarvoor een burger terecht kan in het AC / sociale dienst)
- Extra informatie
- Verantwoordelijke dienst
- Verantwoordelijke uitvoering product
- Personeelsleden die dit product ook kunnen behandelen
- Doorlooptijd (minuten – uren – dagen)
- Ter plaatse, telefonisch, online
- Bij ter plaatse: Loket / snelbalie / andere
- Afspraak maken nodig?
- Extra opmerkingen

6.2.2 SWOT-analyse

Naast de productencatalogus maken de diensten een SWOT-analyse of sterkte-zwakte analyse.

6.2.2.1 Wat is een SWOT-analyse?

SWOT staat voor de Engelse termen Strengths (sterktes), Weaknesses (zwaktes), Opportunities (kansen) en Threats (bedreigingen). De SWOT-analyse is een opsomming van kansen en bedreigingen in de omgeving en sterktes en zwaktes van de organisatie.

De sterkte-zwakteanalyse kan dienen om beslissingen te nemen en om de positie, de koers en de strategie van een organisatie of project tegen het licht te houden.

Het doel van deze SWOT-analyse is om onze dienstverlening naar onze 'klanten', de inwoners / burgers te analyseren om zo de koers te bepalen van waar we met onze dienstverlening naartoe willen.



Sterktes:

Dit zijn sterke punten die kunnen bijdragen aan het realiseren van de beoogde doelstellingen. Om dit te kunnen achterhalen kunnen we de volgende vragen stellen:

- Wat doen we goed?
- Wat doen we beter dan anderen?

Het is bij het formuleren van de sterke punten van belang deze vanuit zowel een intern perspectief als het oogpunt van 'de klant' te benaderen.

Zwaktes:

Dit zijn zwakke punten die een negatief effect kunnen hebben bij het realiseren van de beoogde doelstellingen. Om dit te kunnen achterhalen kunnen we de volgende vragen stellen:

- Wat kan er vanuit de organisatie verbeterd worden?
- Wat moet ontweken worden binnen onze organisatie of het project?
- Welke zwakheden zien onze klanten?

Dit is kan confronterend zijn. Laat ook anderen oordelen zodat we hiermee aan de slag kunnen (dit doen we ook via bevraging bij de inwoners en andere medewerkers).

Kansen:

Dit zijn de mogelijkheden die zich voordoen voor de organisatie of het project. Om dit te kunnen achterhalen kunnen we de volgende vragen stellen:

- Welke interessante trends zijn er waar onze organisatie of ons project op in zou kunnen spelen?
- Wat zijn kansen voor onze organisatie of ons project?

Voor het beantwoorden van de bovenstaande vragen kunnen de volgende zaken van invloed zijn: technologische ontwikkelingen, beleidsmatige ontwikkelingen, veranderingen binnen de doelgroep, ...

Bedreigingen:

Dit zijn mogelijke externe blokkades die het project of de organisatie negatief kunnen beïnvloeden. Om dit te kunnen achterhalen kunnen de volgende vragen worden gesteld:

- Welke mogelijke blokkades of externe risico's kan je identificeren voor onze organisatie of ons project?
- In hoeverre vormen nieuwe technologieën voor het project of de organisatie een bedreiging?
- Zijn geïdentificeerde zwaktes een bedreiging voor het project of de organisatie?

6.2.2.2 Hoe gaan de diensten te werk?

De diensthoofden van de betrokken diensten kregen volgende instructies voor het opmaken van de SWOT-analyse:

- Neem de tijd met de medewerkers van de betrokken dienst.
- Houd steeds de blik op de doelstelling: focus op onze externe dienstverlening in het Administratief Centrum.
- Wees kritisch, objectief en eerlijk. We groeien allemaal samen naar een betere dienstverlening.
- Maak een opsomming van de kansen en bedreigingen (externe analyse). Rangschik ze op basis van belang.
- Maak een opsomming van de sterktes en zwaktes (interne analyse). Rangschik ze op basis van belang.

6.2.2.3 Welke diensten?

Volgende diensten maken een SWOT-analyse:

- Onthaal
- Burgerzaken
- Sociale dienst
- Vrije Tijd (verhuur, sport, jeugd, cultuur)
- Omgeving (milieu, mobiliteit, RO)
- Uitvoerende diensten
- Beleidscel – communicatie – ict

6.3 Bevraging inwoners en personeelsleden

We willen niet enkel zelf een analyse maken over onze dienstverlening, maar willen ook weten wat de mening is van de gebruikers over onze dienstverlening.

We organiseren een bevraging over de tevredenheid over dienstverlening. De bevraging gaat over het onthaal, de loketten, de openingsuren, de digitale dienstverlening, de telefonische dienstverlening, de bereikbaarheid en de toegankelijkheid. We stellen hierbij 10 tot 15 vragen.

De gebruikers van onze dienstverlening krijgen verschillende mogelijkheden om de bevraging in te vullen:

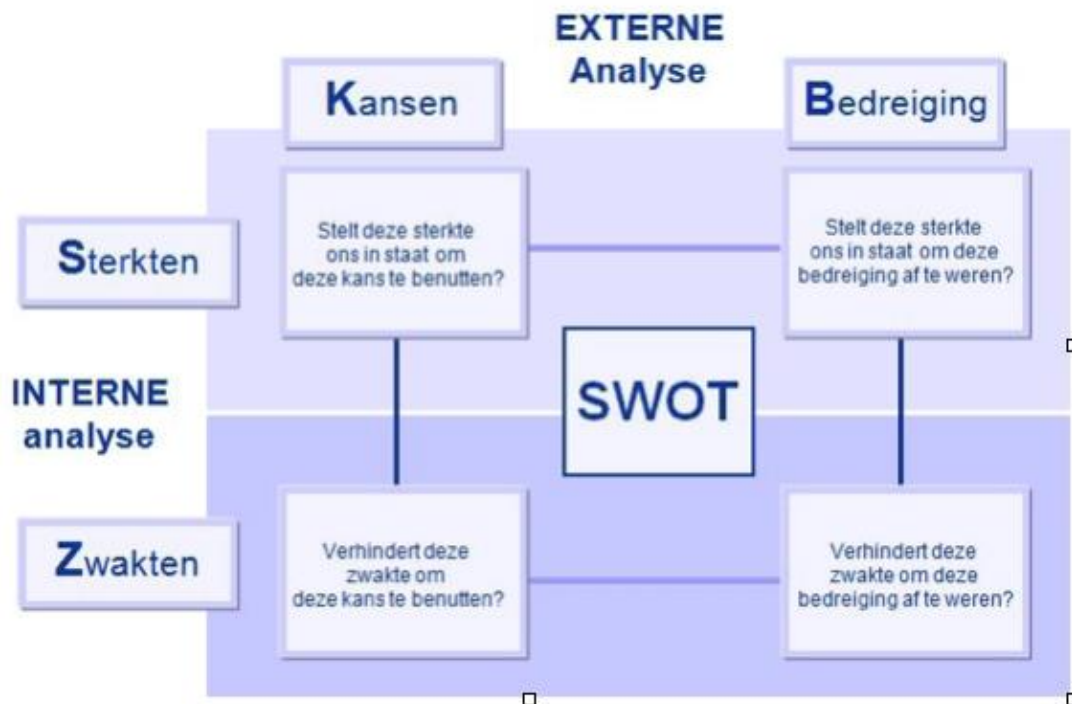
- digitaal (via de website)
- op papier (in het Administratief Centrum en het OCMW)
- mondeling (voor de cliënten van de sociale dienst)

Ook de personeelsleden krijgen de kans om deze bevraging in te vullen. Zij doen dit vanuit de blik van gebruiker van onze diensten. De algemene vragen zijn dezelfde dan die voor de inwoners.

6.4 Uitwerken visienota

Op basis van de SWOT-analyses van de verschillende diensten, de productencatalogussen en de resultaten van de bevestigingen bij de bevolking maken we 'een globale kritische blik' van onze organisatie (focus: dienstverlening in het AC).

Om de kritische blik op te stellen, gebruikten we een confrontatiematrix. Deze confronteert de belangrijkste sterktes en zwaktes van onze organisatie met de meest belangrijke externe kansen en bedreigingen.



Deze globale kritische blik wordt voorgelegd aan de kleine en grote stuurgroep. Deze kritische blik zal een duidelijk overzicht geven van onze sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen en deze tegen elkaar afwegen. Zo krijgen we een overzicht van de zaken die we moeten / kunnen / willen veranderen.

Op basis van deze kritische blik en de evaluatie ervan door de stuurgroepen stellen we een visienota op die we voorleggen aan het schepencollege en de gemeenteraad.

7 Realisatie van het dienstverleningsconcept

Nadat de visienota wordt goedgekeurd door de gemeenteraad, starten we met de feitelijke uitwerking.

We delen de realisatie in in twee grote groepen: quick wins en projecten op langere termijn.

7.1 Quick Wins:

Dit zijn alle zaken die we snel en zonder grote financiële en/of organisatorische impact kunnen uitvoeren.

We lijsten de quick wins op en koppelen er een timing en verantwoordelijke aan. Via structurele opvolgmomenten, volgen we de uitvoering op.

7.2 Projecten op langere termijn

De projecten die meer impact hebben worden opgesplitst in projecten. Per project wordt een projectfiche opgemaakt, een werkgroep samengesteld, projectverantwoordelijke aangeduid, timing en budget opgesteld.

De werkgroepen volgen de projecten op en rapporteren hiervoor op gestructureerde manier aan de stuurgroep.