



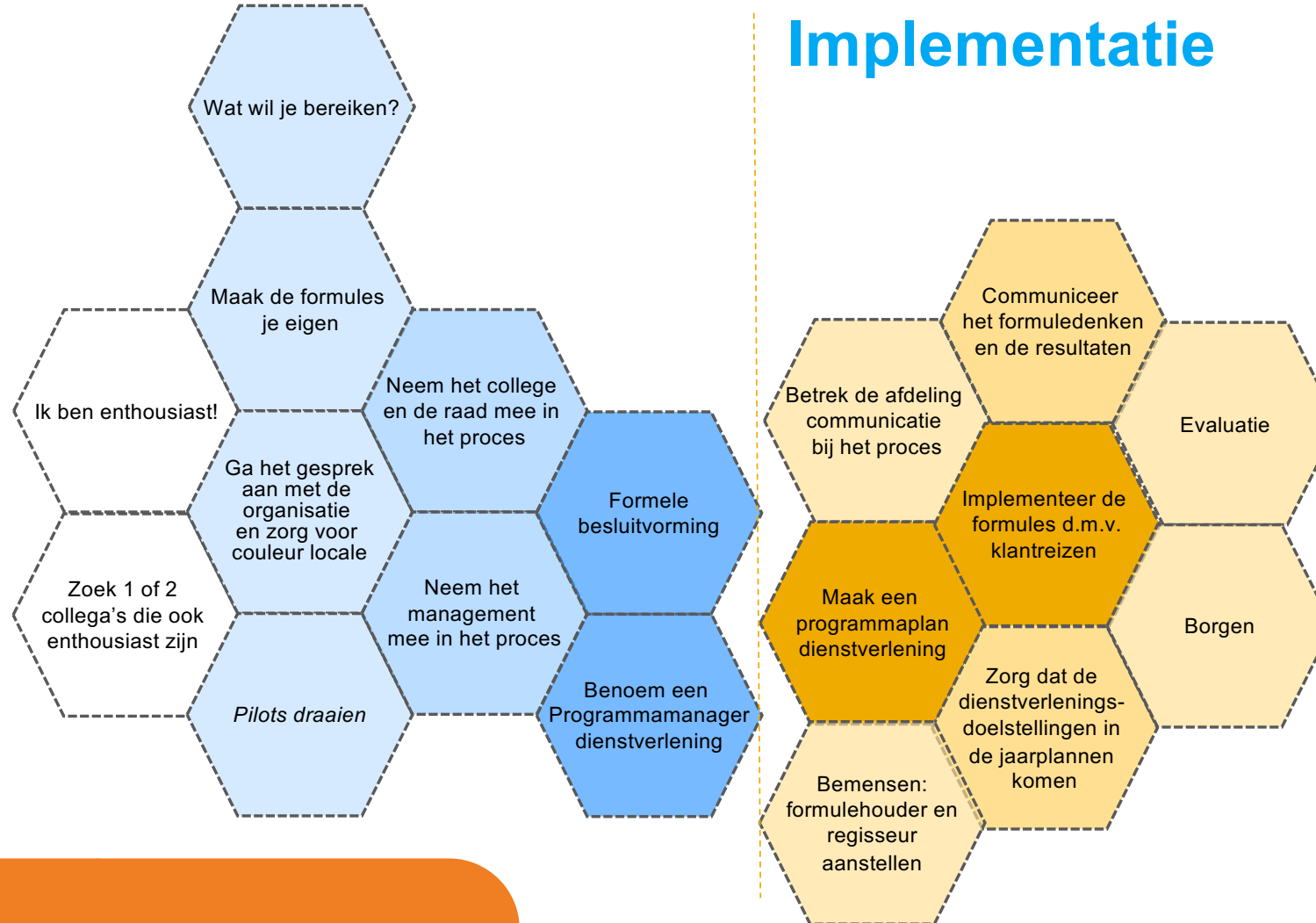
Implementatie programma Serviceformules

Januari 2020



ENTHOUSIASME PROEFDRAAIEN DRAAGVLAK BESLUITVORMING OPSTELLEN PLAN IMPLEMENTEREN EVALUEREN

Implementatie



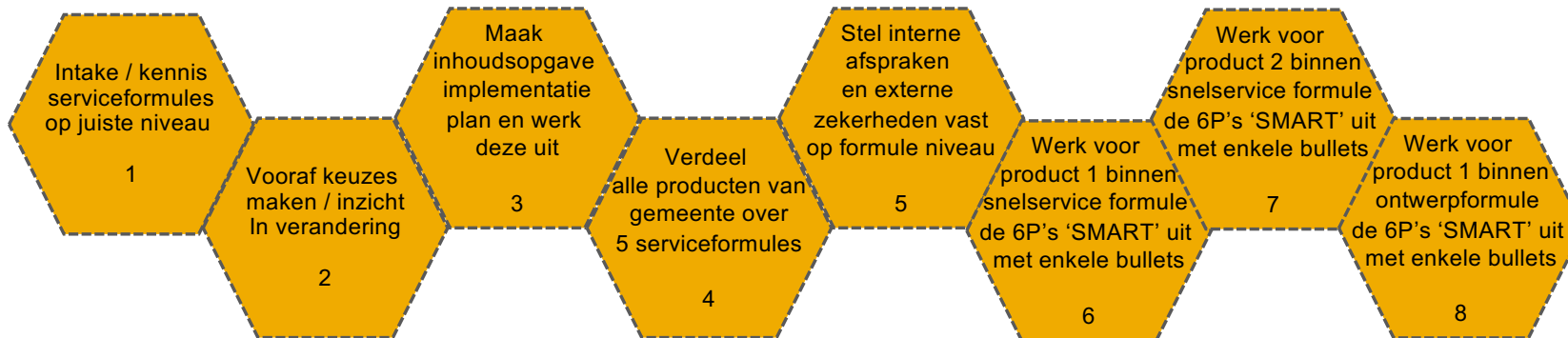


Randvoorwaarden

We gaan ervan uit dat een deelnemende gemeente aan het implementatie programma aan de volgende randvoorwaarden voldoet:

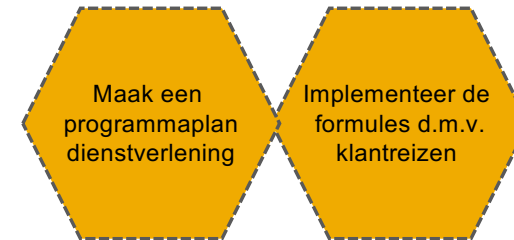
- Enthousiasme over het succes dat serviceformules kan brengen
- Meerdere collega's of team staan achter het invoeren van serviceformules
- Kennis over de inhoud van serviceformules is aanwezig
- Er is een visie over dienstverlening waarbij de klant centraal staat en welke aansluit bij serviceformules
- Het management staat achter serviceformules
- Het bestuur is geïnformeerd en staat achter serviceformules
- Er is een formeel besluit over de implementatie van serviceformules (vanuit bedrijfsvoering dan wel vanuit bestuur)
- Er is zowel een formele programmamanager serviceformules als een opdrachtgever van de programmamanager als vaandeldrager binnen de gemeentelijke organisatie.

Bouwstenen implementatieprogramma



Programma

- Keuzes die je vooraf moet maken
- Veranderingsprocessen (Kotter)
- Maak een inhoudsopgave van een implementatieplan
- Werk het implementatieplan uit
- Verdeel de producten van je gemeente per afdeling over de 5 serviceformules en neem daar een besluit over
- Stel met jouw team de externe zekerheden en interne afspraken vast op formuleniveau
- Pak een product binnen de snel-service formule en ga per afdeling uitwerken hoe dat product er dan uit moet komen te zien of zo te maken dat het binnen de formule past. Maak elke 'P' of onderdeel SMART met enkele bullets.



Programma

- Pak een product binnen de snelservice formule en ga uitschrijven hoe dat product er dan uit moet komen te zien of zo te maken dat het binnen de formule past. Maak elke 'P' of onderdeel SMART met enkele bullets.
 - Personeel (Werkvorm: rollenspel)
 - Proces (Werkvorm: brown paper)
 - Informatie (Werkvorm: laat medewerkers daadwerkelijk de tekst van de website bekijken en reviewen)
 - Promotie, Plaats (Werkvorm: design thinking, 3 x sessies met post its)
 - Prijs (Werkvorm: zoek de benchmark voor het product op, onderzoek)
- Werk alle producten binnen de snelservice formule op deze manier uit voor jouw team.
- Ga vervolgens naar een volgend product van de ontwerpformule en werk op dezelfde manier uit.