



Het organiseren van een inwonersreis en Service Blueprint sessies

Draaiboek voor gemeenten die zelf sessies willen
organiseren



Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag

Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Het draaiboek voor het houden van een inwonersreis- en service blueprint sessies	4
	Bepalen van kaders	4
	Vorbereiding	4
	Inwonersreis sessies	6
	Service Blueprint Sessie	7
	Terugkoppeling resultaten	7

1. Inleiding

Gemeenten die het ideale proces in kaart willen brengen of bestaande processen willen optimaliseren en innoveren, kunnen gebruik maken van Service Blueprints (SBP's). Gemeenten kunnen gebruik maken van voorbeeld SBP's in de toolkit (die door andere gemeenten zijn gemaakt), maar zij kunnen zelf ook SBP's maken. Dit draaiboek geeft inzicht in hoe je dit organiseert: de benodigde stappen, voorbereiding, planning, begeleiden van de sessies en terugkoppeling.

2. Het draaiboek voor het houden van een inwonersreis- en service blueprint sessies

Fase	Stap	Werkvorm/toelichting/tips
Bepalen van kaders	Bepalen van de aanleiding, het doel en de kaders van de uit te werken inwonersreizen en service blueprints.	<ul style="list-style-type: none"> Gesprekken en inlezen in beschikbare documentatie: bijvoorbeeld inwonertevredenheid onderzoeksrapport
	Bepalen van de kenmerken van de persona('s) voor wie de inwonersreizen wordt/worden opgesteld. Raadplegen van <u>de toolkit</u> en beoordelen of deze kunnen worden hergebruikt of aangepast of dat er nieuwe gemaakt moeten worden.	<ul style="list-style-type: none"> Raadplegen van de voorbeeld persona's (zie toolkit) Bekijken op welke punten de gekozen persona's moeten worden aangepast Tip: laat persona's toetsen bij een team dat veel met de doelgroep werkt.
	Bepalen van de inwonersreis titels, met een duidelijk begin en einde.	<ul style="list-style-type: none"> Een inwonersreistitel heeft als ingrediënten: een persona, situatie, een actie/handeling en wat de persoon wil bereiken (bijv <i>Inwoner Ellis heeft door haar financiële situatie behoefte aan hulp en meldt zich bij de gemeente. Zij wordt -op maat- gewezen op voor haar relevante voorzieningen om te voorkomen dat zij in de schulden komt.</i>) Tip: bepaal vooraf wat de beginstap is en waar je (ongeveer wil eindigen), zodat dit voor alle deelnemers duidelijk is.
Voorbereiding	Bepalen wie er bij de inwonersreis sessies moeten zijn	<ul style="list-style-type: none"> Bij de inwonersreis sessies zijn inwoners, ervaringsdeskundigen en eventueel één of enkele hulpverleners/coaches van deze inwoners, die met het thema van de inwonersreis te maken hebben (gehad). Als het niet mogelijk is om inwoners te laten deelnemen, dan kunnen hun coaches of begeleiders eventueel namens de inwoners deelnemen. Idealiter zijn er bij een inwonersreis sessie rond de acht personen. Dit aantal is voldoende om veel input op te halen én iedereen voldoende aan het woord te laten. Tip: denk aan eventuele cliëntenraden die deelnemers kunnen aandragen.

	Bepalen wie er bij de Service Blueprint sessies moeten zijn	<ul style="list-style-type: none"> • Bij Service Blueprint sessies zijn minimaal een beleidsadviseur op het gekozen thema, een informatiemanager/architect, communicatieadviseur en indien aanwezig een jurist en een privacy deskundige. Daarnaast optioneel een data-analist • Een leidinggevende uitnodigen kan, maar is niet nodig. Medewerkers moeten vrijuit kunnen spreken en dromen • De sessies zijn 'anoniem': er wordt niet opgeschreven wie wat zegt
	Bepalen of de sessies fysiek of digitaal zijn	<ul style="list-style-type: none"> • Inwonersreis sessies zijn bij voorkeur fysiek • SBP-sessies kunnen zowel fysiek als digitaal zijn (bijvoorbeeld via MS Teams)
	Opstellen van een planning	<ul style="list-style-type: none"> • Met de gemeente inplannen van: • Eén sessie kick-off van 1 tot 1,5 uur • Na één week: x aantal sessies voor uitwerken inwonersreizen. Maximaal twee inwonersreizen in 3 uur • Na twee weken (om voldoende tijd te hebben om de inwonersreizen uit te werken en te toetsen): aantal sessies inplannen om consequenties te bespreken met team experts om SBP's te kunnen opstellen. • Max twee SBP's in 3 uur (dit hangt af van de lengte van inwonersreis) • Na twee tot drie weken terugkoppelings- sessie van 1 tot 1,5 uur • Totale doorlooptijd hangt af van aantal uit te werken SBP's
	Bepalen wie de sessies gaan leiden	<ul style="list-style-type: none"> • Er zijn twee personen zijn nodig: een procesbegeleider en een administrator die de resultaten tijdens de sessie vastlegt • Voor de procesbegeleider geldt dat inhoudelijke kennis van de materie een pré is
	Uitnodigen van de deelnemers van de kick-off, inwonersreis sessies en Service Blueprint sessies	<ul style="list-style-type: none"> • Bepalen wie de uitnodiging verstuurt • Gebruik maken van de voorbeeld uitnodigingsteksten in de toolkit • Vooraf nadenken over een lunch, vergoeding of cadeautje (meestal cadeaubon) en eventueel dit alvast in de uitnodiging vermelden • Stuur een dag van tevoren met een SMS of WhatsApp een bericht aan de inwoner over de sessie
	Opstellen van presentaties voor de kick-off, de	<ul style="list-style-type: none"> • Maak gebruik van de voorbeeld presentaties in de toolkit

	inwonersreis sessies, Service Blueprint sessies	<ul style="list-style-type: none"> • Pas de presentatie aan op basis van de situatie van de gemeente <ul style="list-style-type: none"> • Voorbeeld ppt 1 VNG • Voorbeeld ppt 2 VNG
	Gereed maken van de samenwerkings-omgeving waarin je de inwoners reizen gaat uitwerken (bijvoorbeeld conceptboard)	<ul style="list-style-type: none"> • Samen met het team bepalen in welke omgeving gewerkt gaat worden • Gebruik maken van template SBP in de toolkit <ul style="list-style-type: none"> • Voorbeeld template VNG
Inwonersreis sessies	Klaarzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Er zijn een groot scherm en eventueel een beamer nodig om alle aanwezigen mee te laten kijken in de samenwerkingsomgeving (waar de administrator in werkt) of een verloop stuk naar HDMI (voor zowel windows als iOS devices). • Als gewerkt wordt met een fysieke sessie, dan grote flappen ophangen waarop de deelnemers post-its kunnen plakken • Mooie opstelling is in u-vorm • Koffie en thee vooraf en voor de pauze
	Begeleiden van de sessies	<p>Procesbegeleider:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Blijf benadrukken dat mensen mogen dromen • Vraag naar concrete verbeteringen • Leg uit wat je met de resultaten gaat doen en of/hoe ze betrokken zijn in het vervolg • Tip: Houd tijd in de gaten <p>Administrator:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leg alles vast, maak er later een logische reis van
	Vastlegging van de resultaten en toetsen	<ul style="list-style-type: none"> • De administrator werkt de bovenste drie horizontale lijnen uit op basis van de (online of fysieke) briefjes die er zijn geplakt • De administrator maakt een export en stuurt deze naar de personen die hebben aangegeven nog een keer te willen toetsen • De administrator verwerkt de reacties en neemt de ge-update versie mee naar de SBP-sessies

Service Blueprint Sessie	Klaarzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Zie inwonersreis sessie • Als het een digitale sessie is, zorgen dat je de samenwerkingsomgeving klaar hebt staan om te gaan delen tijdens de sessie
	Begeleiden van de sessies	<p>Procesbegeleider:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stel de ideale inwonersreis nooit opnieuw ter discussie • Vraag naar concrete consequenties op het eigen expertisegebied van de deelnemers • Leg uit wat je met de resultaten gaat doen en of/hoe ze betrokken zijn in het vervolg • Tip: Houd tijd in de gaten <p>Administrator:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leg alles vast, maak er later een logische plaat van
	Vastlegging van de resultaten en toetsen	<ul style="list-style-type: none"> • De administrator werkt de onderste lagen uit op basis van de briefjes die er zijn geplakt • Voorbeelden van uitgewerkte SBP's staan in de map database SBP's • De administrator maakt een export en stuurt deze naar de personen die hebben aangegeven nog een keer te willen toetsen • De administrator verwerkt de reacties en stuurt het geheel naar de opdrachtgever/projectleider van de gemeente
Terugkoppeling resultaten	Eindpresentatie maken	<ul style="list-style-type: none"> • Samen invullen van de beschikbare template in de map voorbeeld eindpresentatie • Hierin staan per SBP belangrijkste stappen, belangrijkste consequenties en overige aandachtspunten, voor zowel de inwoner als de gemeente uitgewerkt, inclusief quick wins
	Eindpresentatie geven en opleveren	<ul style="list-style-type: none"> • De procesbegeleider geeft als afsluiting de eindpresentatie aan het team en betrokkenen • Deze eindpresentatie, samen met de uitgewerkte SBP's zijn de eindoplevering van dit traject