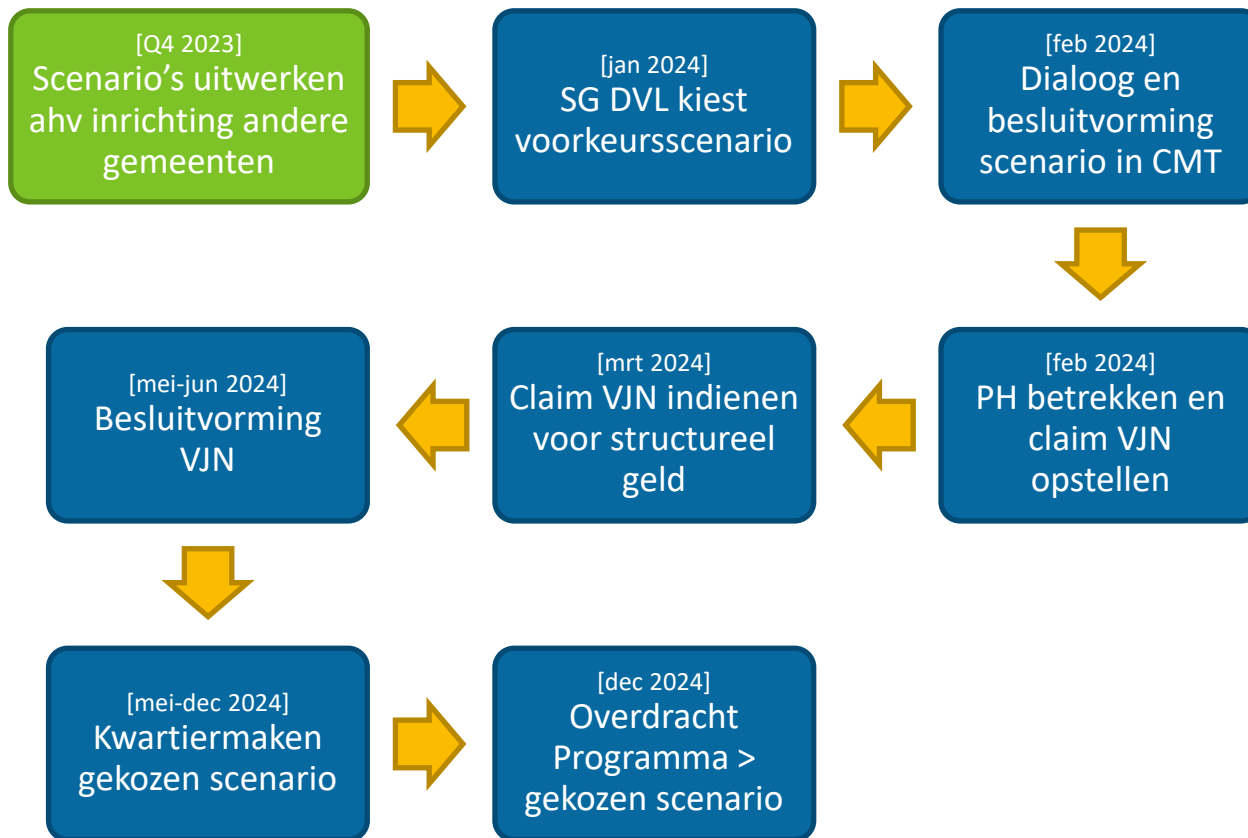




# Aanleiding

- Programma Diensverlening eindigt 31 december 2024
- Vraag van Stuurgroep Dienstverlening: Hoe aansluitend organisatiebrede dienstverlening borgen in de organisatie met daarin ten minste:
  - Beleid op dienstverlening
  - Doorontwikkeling dienstverlening
  - Ondersteuning/expertise
- Processtappen > next slide

# Processtappen



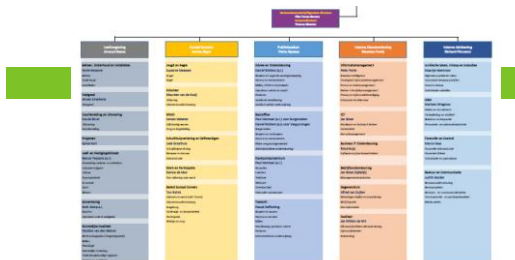
# Interviews bij gemeente

- Amersfoort - Maarten Huurderman (Programmamanager Dienstverlening)
- Den Haag - Chil Damen (manager Innovatie en Dienstverlening)
- Deventer - Paulien Brinkman (Programmamanager Burger en Bestuur)
- Groningen - Jan Cees Noord (Strategisch adviseur Publieke Dienstverlening)
- Hengelo - Stèphan Meijer (Regisseur dienstverlening)
- Tilburg - Jesse Leemput (Strategisch adviseur Dienstverlening)
- Zeist - David Numan (Adviseur Dienstverlening en Innovatie)

# Scenario's

## Opgave Manager (eeuwig durend)

Deventer Model

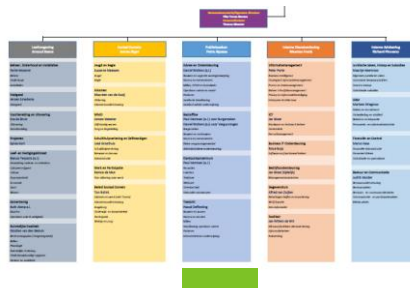


De Opgave Manager Dienstverlening is AOG DVL en rapporteert aan de concerndirecteur.

- Er komt een team DVL met daarin de benodigde expertises op het gebied van dienstverlening (die hiërarchisch zijn ondergebracht in andere teams):
- Strategisch adviseur Dienstverlening
  - Producteigenaar (o.a. KTO en contactkanalen)
  - CX designer (ontwerpen dienstverlening)
  - UX designer (ontwerpen digitale dienstverlening)
  - Customer Insights Specialist (data naar advies)

## Team Dienstverlening

Haags Model

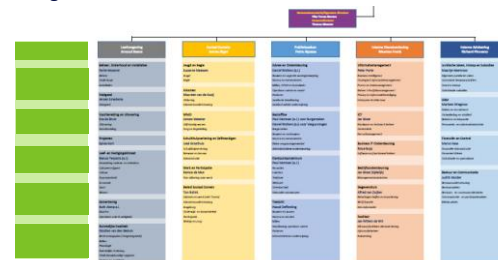


Er komt een nieuw (expertise)team DVL binnen een bestaande afdeling en heeft een teammanager die rapporteert aan de AOG DVL.

- Het team DVL heeft de benodigde expertises op het gebied van dienstverlening:
- Strategisch adviseur Dienstverlening
  - Producteigenaar (o.a. KTO en contactkanalen)
  - CX designer (ontwerpen dienstverlening)
  - UX designer (ontwerpen digitale dienstverlening)
  - Customer Insights Specialist (data naar advies)

## Afdeling Dienstverlening

Tilburgs Model



De nieuwe afdeling DVL heeft een afdelingsmanager (AOG DVL). De bestaande FO-teams worden vanuit de afdelingen overgeheveld:

- Balies (vanuit PuZa en SD)
- KCC (telefoon en webcare) (vanuit PuZa)
- Online (vanuit o.a. IA, ID en LO)

Binnen deze afdeling komt een nieuw team DVL met daarin de benodigde expertises op het gebied van dienstverlening:

- Strategisch adviseur Dienstverlening
- Producteigenaar (o.a. KTO en contactkanalen)
- CX designer (ontwerpen dienstverlening)
- UX designer (ontwerpen digitale dienstverlening)
- Customer Insights Specialist (data naar advies)

# Hilversum zou met 4,5 FTE op dienstverlening in lijn liggen met andere gemeenten

Aantal ambtenaren vs FTE dienstverlening

