

Formulier Eindevaluatie

(maart 2022)

Je hebt van ons subsidie ontvangen. Daarom ontvangen we graag de resultaten van je project.

Gegevens organisatie en project

Gemeente: Den Haag

Naam project: De stad als kompas

Originele naam was: Omnichannel vanuit het perspectief van de medewerker

Doorlooptijd: 1+ jaar

Gegevens projectleider (Gegevens projectleider worden op aeno.nl geplaatst)

Naam: Hans-Eric Noyons

Functie: CX Lead

Telefoonnummer: 06 29 65 68 28

E-mailadres: hanseric.noyons@denhaag.nl

Thema project

Je hebt subsidie gekregen omdat jouw project bijdraagt aan (één keuze mogelijk)

- Eigen regie in Loopbaanontwikkeling
- Leiderschap en Cultuur
- Leren en ontwikkelen
- Talent van de toekomst
- Vitaliteit
- Anders, namelijk (alleen mogelijk bij project dat nieuw en relevant was voor de sector ..
Beoordeeld vanuit de criteria van de StimuleringsregelingPLUS.

Nieuw voor de sector - StimuleringsregelingPLUS

Geef aan de hand van de hulpvragen op de volgende pagina een uitgebreide evaluatie van het project. De uitgebreide eindverantwoording gaat vergezeld van materiaal dat andere gemeenten helpt als zij eenzelfde project willen starten.

Noot: de eindverantwoording en bijgeleverd materiaal worden gepubliceerd op aeno.nl.

Tips voor A&O fonds Gemeenten

Je levert nu je eindverantwoording in voor het project dat je hebt uitgevoerd. Dat betekent dat de subsidieaanvraag vrijwel is afgerond. Heb je nog adviezen voor ons?

- *De rolverdeling tussen de toegekende expert en de A&O adviseur zou wat helderder kunnen. De indeling van de gespreken was nu de ene keer met de adviseur en expert samen, dan weer alleen met de adviseur. In de gesprekken merkten we dat er andere verwachtingen bij beide personen lagen, daar zou onderling nog meer afstemming kunnen zijn.*

Eindevaluatie ingevuld?

Mail dit formulier en bijbehorende stukken naar subsidies@aeno.nl.

Hulpvragen voor het invullen van deze evaluatie

1. Hoe vind je dat het project en proces is verlopen?

Het project, de stad als kompas, was een proces van vallen en opstaan. Dit kwam door diverse redenen, die ook uitgebreid terug te vinden zijn in ons boekje. Allereerst merkten we dat het binnen de gemeente heel moeilijk is om over diensten heen samen te werken en ook de centrale communicatieafdeling vormde daarbij een uitdaging. Daarnaast bieden de uitkomsten van het onderzoek veel kans voor de gemeente op diverse vlakken. Dit betekende dat het onderzoek op steeds meer plekken in de organisatie een belangrijke rol kreeg, wat weer meer afstemming en discussies met zich meebrengt. In een organisatie waar sowieso al veel beweging plaats vindt, werkt dit erg vertragend. Uiteindelijk hebben we het onderzoek een mooie plek in de organisatie kunnen geven, het vormt de basis voor de gemeentebrede visie van de komende jaren.

2. Hebben de uitgevoerde activiteiten bijgedragen aan de projectdoelstelling?
 - a. Zo ja, waarom en waar merk je dat aan?

De doelen voor het project zijn als volgt:

1. *Wat zijn de verwachtingen over onze dienstverleningswaarden vanuit inwoner en medewerker?*
2. *Hoe worden de waarden op dit moment geoperationaliseerd in het dagelijkse werk van medewerkers, en hoe kan dit beter in de toekomst?*
3. *Wat hebben medewerkers hiervoor nodig? Welke rol speelt mandaat en beslissingsbevoegdheid hierbij?*
4. *Welke oplossingen kunnen we aandragen om het gebruik van deze waarden, en daarmee de interactie tussen inwoners en medewerkers, te verbeteren?*
5. *Hoe implementeren we deze oplossingen het beste?*

Door het onderzoek uit te voeren met de inwoners, ondernemers en front-office medewerkers van de gemeente Den Haag, hebben we onderzoeksvraag 1, 2 en deels 3 kunnen beantwoorden. Dit zijn is de behoeften en ervaringen, met bijbehorende kansen. O.a. de gesprekken die wij met collega's, management en directie hebben gevoerd, hebben grotendeels antwoord gegeven op de onderzoeksvragen 3, 4 & 5. Vanuit hier hebben we een implementatieplan kunnen opstellen: Als richtinggevend kader en in de dagelijkse uitvoering. We merken ook dat er veel interesse vanuit directie is op dit onderzoek met implementatie plan, wat een goed teken is.

- b. Zo nee, waarom niet en wat doe je om bij te sturen?

Veel van de activiteiten die we hebben gedaan gingen ook over het vinden van draagvlak en het uitlijnen en samenwerken met stakeholders. In deze organisatie kost dat veel tijd en draagt het gesprek niet altijd bij aan het resultaat. Om in de toekomst gericht en sneller besluiten te kunnen nemen op dit onderzoek, is gestuurd om het nu te beleggen bij het team dat de visie op de dienstverlening voor de komende jaren aan het neerzetten is.

3. Hoe heeft het draagvlak bijgedragen aan het resultaat van het project?

We zijn gestart met goedkeuring van één directielid, waardoor we een stevige basis hadden met goede onderzoeksvragen, genoeg uren, een sterk team en verbinding met een aantal belangrijke stakeholders en medewerkers. Al snel merkte we dat we voor de gemeentebrede aanpak en het samenwerken over diensten heen ook draagvlak nodig hadden vanuit de gehele directie. Hierdoor konden we betere gesprekken voeren in de organisatie met collega's en management, en konden we het onderzoek op de juiste plek in de organisatie neerzetten.

4. Hoe is de waardering en ervaring van de mensen die bij het project betrokken zijn?
Wisselend. Het is een project met zoveel potentie en zoveel waarde voor de stad en de organisatie, dat we merken dat de betrokkenen erg enthousiast zijn over de aanpak en de mogelijke vervolgstappen. Daartegenover staat ook de moeite die het kost om zo'n soort project echt van de grond te krijgen. De interne dynamiek was van tijd tot tijd lastig waarbij het helaas vaak meer onder de interne politiek ging dan echt over de inhoud, dit kost soms ook onnodige energie.

5. Tot welke niet geplande resultaten of niet voorziene effecten heeft dit project geleid?
Oorspronkelijk was het vertrekpunt van dit onderzoek in het kader van onze omnichannel beweging. Na wat verschuivingen in programma's mensen en projecten is de aanpak iets veranderd. Uiteindelijk hebben wij een data-gedreven prioriteringskader ontwikkeld dat als basis gaat dienen voor onze nieuwe visie, waarbij het ook direct waarde heeft voor de ontwikkelde klantreizen. Deze potentie was niet gepland van tevoren en is tijdens het project steeds scherper geworden.

6. Wat zijn je belangrijkste bevindingen en wat zou je in een vergelijkbaar project in het vervolg anders doen?
Dit is samengevat in ons boekje in het hoofdstuk 'Leer van onze fouten'.

7. Wat zijn je belangrijkste adviezen voor andere gemeenten bij een soortgelijk project?
Dit is ook samengevat in ons boekje in de verschillende hoofdstukken, te vinden onder de kopjes 'tips', maar vooral in het hoofdstuk 'Leer van onze fouten'.

8. Indien van toepassing: wat heeft de inzet van de expert jullie opgeleverd in het proces?
Een fijne sparringpartner buiten de eigen organisatie om mee in te checken. Het helpt om even uit te zoomen op het project en proces. De expert helpt ook om de verwachtingen van A&O helder te krijgen, en daarmee beter voorbereid het gesprek met A&O in te gaan.

Vragen?

Heb je vragen, bel 070 7630030 of mail aan subsidies@aeno.nl.