



365 ANGELS / WHITEPAPER

Het Microsoft 365 Transformatiekompas voor lokale overheden

Waarom organisaties na jaren van investeren nog steeds niet de
verandering realiseren die zij voor ogen hadden

Teams Telefonie als ingang naar betere
gemeentelijke dienstverlening

01 / DE VRAAG ACHTER DE INVESTERING

De technologie werkt. En de organisatie?

Een nieuw platform verandert nog niet hoe een gemeente samenwerkt. De waarde ontstaat pas wanneer het dagelijkse werk merkbaar verbetert.

TECHNISCH GESLAAGD

Microsoft Teams is beschikbaar. Informatie kan worden gedeeld via SharePoint. Teams Telefonie ondersteunt contact met inwoners en collega's. De technische oplevering kan zorgvuldig en succesvol zijn uitgevoerd.

Toch blijven medewerkers zoeken naar informatie. Vragen gaan van afdeling naar afdeling. Inwoners vertellen hun verhaal opnieuw. Het platform is veranderd, maar het werk lijkt nog opvallend veel op vroeger.

DE AMBITIE WAS GROTER

De investering ging niet alleen over software. De gemeente wilde beter samenwerken, kennis toegankelijk maken en inwoners beter helpen. Dat zijn organisatorische ambities.

Zij vragen om keuzes over processen, verantwoordelijkheden en de manier waarop mensen hun werk uitvoeren.

EEN ANDERE OPDRACHT

Wanneer digitale verandering als IT-project wordt ingericht, krijgt de techniek vanzelf veel aandacht. Migratie, beveiliging en beheer zijn zichtbaar en toetsbaar. Het organiseren van een nieuwe werkwijze krijgt niet altijd dezelfde plek.

Dat is geen tekortkoming van IT of medewerkers. Het is een vraag over de opdracht: wie zorgt dat de organisatorische ambitie daadwerkelijk wordt gerealiseerd?

WAT DEZE WHITEPAPER U HELPT ZIEN

De volgende pagina's laten zien waar verandering kan vastlopen en welke voorwaarden het verschil maken. Teams Telefonie maakt het vraagstuk concreet: bereikbaar zijn is iets anders dan een inwoner werkelijk verder helpen.

De kernvraag is of uw gemeente dankzij de investering aantoonbaar beter kan werken en dienstverleners.

IT kan het platform mogelijk maken. De organisatie moet bepalen hoe zij ermee wil werken.

02 / HERKENBARE SIGNALEN

Nieuwe mogelijkheden. Dezelfde omwegen.

Niet ieder knelpunt vraagt om meer functionaliteit. Kijk eerst wat de dagelijkse werkwijze in stand houdt.

SAMENWERKING BLIJFT VERSNIPPERD

Microsoft Teams is uitgerold, maar belangrijke kennis blijft in persoonlijke inboxen.

Medewerkers vragen een bekende collega om hulp, omdat zij niet weten welke gezamenlijke bron zij kunnen vertrouwen.

Het probleem is niet dat e-mail wordt gebruikt. Het probleem ontstaat wanneer relevante kennis afhankelijk blijft van individuele medewerkers.

INFORMATIE HEEFT GEEN DUIDELIJKE EIGENAAR

SharePoint is beschikbaar, maar meerdere versies van dezelfde uitleg circuleren. Een werkafpraak bestaat op papier, terwijl onduidelijk blijft wie de inhoud controleert of een wijziging goedkeurt.

Vindbaarheid alleen is dan niet voldoende. Medewerkers moeten ook weten of informatie actueel is en waarvoor zij die kunnen gebruiken.

TRAINING VERANDERT DE TAAK NIET

Medewerkers kennen de knoppen, maar de nieuwe route kost extra stappen. Onder tijdsdruk kiezen zij de bekende werkwijze. Dat kan een rationele reactie zijn op een proces dat nog onvoldoende werkt.

Adoptie vraagt daarom om meer dan uitleg. De organisatie moet tijd, ondersteuning en uitvoerbare afspraken beschikbaar maken.

LEIDERSCHAP HOUDT OUDE ROUTINES VAST

Een leidinggevende vraagt om losse bestanden per e-mail, terwijl het team informatie op een gezamenlijke plek moet onderhouden. Of een medewerker krijgt verantwoordelijkheid voor kennis, zonder tijd om die te actualiseren.

Zulke tegenstrijdigheden verdwijnen niet met een extra toepassing. Ze vragen om een besluit over hoe het werk voortaan wordt georganiseerd.

Welke omweg is in uw gemeente zo gewoon geworden dat niemand haar nog ter discussie stelt?

03 / DE VERBORGEN REKENING

Wat kost het om hetzelfde te blijven doen?

Organisatorische frictie staat niet op de softwarefactuur. Zij is wel zichtbaar in tijd, aandacht en de ervaring van inwoners.

CAPACITEIT VERDWIJNT IN HERSTEL

Zoekwerk, dubbel vastleggen en het opnieuw bespreken van een vraag kosten capaciteit. Een overdracht kan nodig zijn, maar voegt weinig toe wanneer zij alleen ontbrekende informatie of onduidelijk eigenaarschap opvangt.

De medewerker werkt harder om een proces te laten functioneren dat onvoldoende als geheel is ontworpen.

DE INWONER DRAAGT EEN DEEL VAN DE LAST

Een nieuw contactmoment betekent opnieuw tijd vrijmaken, wachten of uitleg geven. Ook wanneer ieder team afzonderlijk zijn taak uitvoert, kan de totale dienstverlening onduidelijk blijven.

Een goed verlopen intern proces is daarom niet automatisch een goed verlopen inwonersvraag.

VERANDERING VERLIEST GELOOFWAARDIGHEID

Een nieuwe toepassing voelt als extra werk wanneer de oude verplichtingen blijven bestaan. Medewerkers zien dan vooral wat erbij komt, terwijl de beloofde verbetering uitblijft.

Dat maakt een volgende verandering moeilijker uit te leggen. Niet omdat mensen niet willen, maar omdat eerdere vernieuwing hun werk onvoldoende heeft geholpen.

ONDERZOEK VOORDAT U REKENT

Er is geen geloofwaardig algemeen besparingspercentage voor uw gemeente. Volg een concrete vraag door de organisatie en kijk waar mensen zoeken, wachten, controleren en opnieuw beginnen.

Maak onderscheid tussen stappen die zorgvuldigheid toevoegen en stappen die alleen een ontbrekende afspraak compenseren. Daar wordt zichtbaar waar verbetering mogelijk is.

Welke werkzaamheden zouden verdwijnen als informatie en verantwoordelijkheid beter op elkaar aansloten?

04 / TEAMS TELEFONIE EN DIENSTVERLENING

De telefoon wordt opgenomen. Is de vraag ook beantwoord?

Bereikbaarheid is een voorwaarde voor goede dienstverlening. Het is niet hetzelfde als goede dienstverlening.

HET DASHBOARD VERTELT EEN DEEL

Wachttijden, aangenomen gesprekken en bereikbaarheid zijn relevante indicatoren. Zij laten zien of het contactkanaal functioneert. Zij laten niet zelfstandig zien of een inwoner een juist en bruikbaar antwoord heeft gekregen.

EEN HERKENBAAR CONTACTMOMENT

Een inwoner belt over een lopende aanvraag. Het KCC neemt op, registreert de vraag en maakt een terugbelverzoek. De verbinding werkt. De medewerker handelt zorgvuldig. Toch is de vraag nog niet opgelost.

Misschien ontbreekt actuele informatie. Misschien is niet duidelijk wie verantwoordelijk is. Misschien is specialistische beoordeling nodig. Dezelfde uitkomst kan verschillende oorzaken hebben.

TERUGBELLEN KAN DE JUISTE KEUZE ZIJN

Een complexe vraag hoeft niet in één gesprek te worden opgelost. Zorgvuldig onderzoek en een duidelijke vervolgspraak kunnen goede dienstverlening zijn.

Het wordt een verbeterpunt wanneer een vraag telkens wordt overgedragen doordat kennis, bevoegdheid of samenwerking ontbreekt.

FIRST TIME RIGHT CONTACT

Dit principe richt zich op het zoveel mogelijk correct afhandelen van een vraag tijdens het eerste contact. Niet doordat één medewerker alles weet, maar doordat passende informatie en expertise beschikbaar zijn.

Een vermindering van vermijdbare overdrachten kan wijzen op een beter werkende organisatie. Beoordeel daarbij altijd ook de kwaliteit van het antwoord en het type vraag.

DE VRAAG ACHTER EEN TERUGBELVERZOEK

Waarom konden we deze inwoner niet direct verder helpen?

05 / VOORWAARDEN VOOR DUURZAME VERANDERING

Wat moet samenkomen voordat het beter gaat?

Een telefoniekeuze wordt strategisch wanneer de gemeente ook haar informatie, samenwerking en eigenaarschap organiseert.

EEN GEDEELDE BEDOELING

Beschrijf wat inwoners en medewerkers van de verandering moeten merken. Maak de ambitie concreet voor een herkenbare vraag of werkproces. 'Beter dienstverlening' krijgt betekenis wanneer duidelijk is wat voortaan beter moet gaan.

EIGENAARSCHAP MET MANDAAT

Bepaal wie verantwoordelijk is voor de afhandeling, de kennisbron en de samenwerking tussen teams. Geef deze mensen ook tijd en beslissingsruimte. Gedeeld eigenaarschap vraagt om heldere rollen.

BETROUWBARE INFORMATIE

Maak duidelijk welke bron geldt, wie de inhoud onderhoudt en wanneer een deskundige nodig is. Ook Copilot neemt die inhoudelijke verantwoordelijkheid niet over. Een toegankelijk document is nog geen betrouwbaar antwoord.

WERKAFSPRAKEN DIE UITVOERBAAR ZIJN

Spreek af hoe het KCC expertise betreft, welke context meegaat en wie een vervolg bewaakt. Laat medewerkers toetsen of dat ook onder normale werkdruk werkt. Verbind oefenen en begeleiding aan hun echte taken.

TECHNOLOGIE DIE DE WERKWIJZE ONDERSTEUNT

Onderzoek welke telefonie, integraties en voorzieningen passen bij de afgesproken dienstverlening. Kijk ook naar continuïteit en beheer. De aanwezigheid van Microsoft Teams is nog geen bewijs dat iedere KCC-behoefte is afgedekt.

EEN ORGANISATIE DIE BLIJFT LEREN

Beoordeel na ingebruikname wat werkelijk verbetert. Kijk naar inhoudelijke juistheid, zoekwerk, overdrachten en het nakomen van afspraken. Geef resterende knelpunten een eigenaar en organiseer opvolging.

Begin met wat uw gemeente beter wil kunnen. Bepaal daarna welke technologie daarbij helpt.

06 / HET GESPREK BINNEN UW GEMEENTE

Vijf vragen die het verschil zichtbaar maken

Besprek deze vragen met dienstverlening, vakafdelingen, informatiebeheer en IT. Vraag steeds om een voorbeeld uit de praktijk.

01 Wat is er voor inwoners aantoonbaar verbeterd?

Noem een concrete verandering in de afhandeling van een vraag. Meer gebruik van een toepassing is op zichzelf nog geen antwoord.

02 Zijn werkwijzen veranderd of vooral systemen vervangen?

Kijk welke oude omwegen daadwerkelijk zijn verdwenen en welke nog nodig zijn om het dagelijkse werk af te maken.

03 Wie is eigenaar van de hele afhandeling?

Onderzoek wie een knelpunt kan oplossen dat tussen het KCC en een vakafdeling ligt. Is het benodigde mandaat aanwezig?

04 Kunnen medewerkers het juiste antwoord vinden?

Beoordeel samen of informatie actueel, bruikbaar en passend toegankelijk is. Vraag ook hoe medewerkers expertise bereiken.

05 Weten we waar en waarom inwoners opnieuw contact opnemen?

Maak onderscheid tussen noodzakelijke vervolgstappen en herhaalcontact dat voortkomt uit onduidelijkheid of een vermijdbare overdracht.

Versillen de antwoorden per afdeling? Dan ligt daar een goed vertrekpunt voor onderzoek. Niet om schuld toe te wijzen, maar om het gezamenlijke vraagstuk scherp te krijgen.



VAN INZICHT NAAR EEN VOLGENDE STAP

Hoe nu verder? Plan een gesprek.

U hoeft niet eerst te weten welke oplossing u nodig heeft. Een concrete vraag uit uw gemeente is voldoende om het gesprek te beginnen.

Waar blijft de gewenste verandering uit? Wat belemmert medewerkers om inwoners goed te helpen? En welke vraag wilt u beantwoorden voordat u opnieuw investeert?

PLAN EEN GESPREK MET 365 ANGELS

Bespreek waar uw gemeente staat en wat een logische volgende stap kan zijn.

Jeroen Bastiaansen
jeroen@365-angels.com | +31 (0)85 80 888 15