

DIENENDE MEDEWERKER

Een programma voor medewerkers

Veel gemeenten zoeken naar mogelijkheden om zich meer dienend op te stellen naar burgers en ondernemingen – om transparant te zijn en betrokkenheid van inwoners te bevorderen. Dit vraagt een andere manier van werken van uw medewerkers. Bent u niet tevreden over de manier waarop de front office en de back office medewerker samenwerken? Of wilt u de kwaliteit van de dienstverlening in ruime zin een impuls geven? Dan biedt dit programma de oplossing.

Klinkende resultaten

Klantgerichtheid betreft niet alleen de externe, maar ook de interne klant. Ons programma geeft medewerkers inzicht in hun persoonlijk functioneren en helpt hen bij het maken van de verandering naar 'dienend' handelen. Dat betekent: afspraak is afspraak, elkaar door het proces nemen en 'outside in' denken. Geen 'verplicht nummer', maar een cursus die medewerkers helpt het beste uit zichzelf te halen en met meer plezier te werken. Het resultaat is een sterke focus op burgers en ondernemingen in zowel activiteiten als organisatorische processen.



Denken, maar vooral doen

Het programma bestaat uit twee delen. Het eerste deel gaat in op het gedrag van de medewerker en bestaat uit interviews en een groepssessie met simulaties.

Het tweede deel levert een plan op maat waarin beschreven wordt hoe de opgedane kennis en ervaringen niet verloren gaan, en deel wordt van de dagelijkse werkzaamheden.

Dienend worden...

Na een persoonlijk gesprek waarin de medewerkers kunnen aangeven waar zij tegenaan lopen en wat zij uit de training willen halen, volgt een plenaire workshop. In deze workshop onderzoeken de deelnemers gezamenlijk de klant. Zijn dat collega's van andere afdelingen, of zijn dat burgers? En wat zijn hun noden en behoeften?

Een groot deel van het programma zullen de deelnemers zelf bezig zijn met het ontdekken en concretiseren van de klantvraag. De procesbegeleiders zullen samen met hen meerdere reële praktijksituaties simuleren. Het organiseren van constructieve feedback en het gebruik van video-apparatuur zijn hierbij belangrijke werkvormen.

75

Berenschot

De medewerkers worden geconfronteerd met hun (on)bewust gedrag en krijgen tools aangereikt om het gedrag structureel meer dienend te maken. Dat betekent ook: huiswerk om het nieuwe gedrag eigen te maken. Resultaten zijn het kunnen benoemen van de wensen van de klant en het vastleggen van persoonlijke verbeterpunten.

... en dienend blijven!

In het tweede deel borgen we de verbeterpunten. Elke medewerker stelt een persoonlijk verbeterplan op. Deelnemers interviewen elkaar en koppelen plenair terug hoe zij zich meer dienstbaar op willen gaan stellen. Om elkaar te stimuleren en van elkaar te leren worden successen gevierd en best practices gedeeld.

Kies voor dienend medewerkerschap in uw gemeente

Het programma “Dienende medewerkers in gemeenten” is een blauwdruk – maar wordt altijd op maat gemaakt voor uw organisatie. Daarnaast bieden wij het programma “Dienend leiderschap in gemeenten” aan. Wilt u meer informatie, een vrijblijvend gesprek of een offerte voor één van deze producten? Neem dan contact op met

Gemma Post-Dijkstra (g.post@berenschot.nl) of Joris de Bie (j.debie@Berenschot.nl) of via 030 - 2 916 444 (secretariaat). Of u nu kiest voor een uitgebreid traject of snel een eerste resultaat – wij helpen medewerkers binnen uw gemeente zich te richten op hun interne en externe klanten.



Dienend worden....

- Kennis, ervaring en naspelen
- Scherp op jezelf en elkaar



... dienend blijven

- Permanent op peil houden
- Stimulatie samenwerking

Berenschot Groep B.V.
Europalaan 40
3526 KS Utrecht
T +31 (0)30 291 69 16
E contact@berenschot.nl
www.berenschot.nl

Berenschot is een onafhankelijk organisatieadviesbureau met 425 medewerkers wereldwijd. Al 75 jaar verrassen wij onze opdrachtgevers in de publieke en private sector met slimme en nieuwe inzichten. We verwerven ze en maken ze toepasbaar. Dit door innovatie te koppelen aan creativiteit. Steeds opnieuw. Klanten kiezen voor Berenschot omdat onze adviezen hen op een voorsprong zetten.

Berenschot is aangesloten bij de E-I Consulting Group, een Europees samenwerkingsverband van toonaangevende bureaus. Daarnaast is Berenschot lid van de Raad voor Organisatie-Adviesbureaus (ROA) en hanteert de ROA-gedragscode.