

Medewerkers klantcontactcentra gemeenten bereid te veranderen

7 mei 2013

Veranderbereidheid van medewerkers is een belangrijke factor om organisatieverandering succesvol te kunnen realiseren. De bereidheid om te veranderen van medewerkers van het klantcontactcentrum (KCC) van gemeenten is vrij hoog. Dit blijkt uit het afstudeeronderzoek door Berenschot en Universiteit Groningen (RUG) bij 40 gemeenten. Tevens geeft het onderzoek antwoord op de vraag waaruit die veranderbereidheid bestaat en hoe dienende leiders de veranderbereidheid van medewerkers gericht kunnen beïnvloeden?

De veranderbereidbaarheid van medewerkers van KCC's werd gemeten op vijf dimensies: cognitieve (gedachten), emotionele (gevoelens) en intentionele (intenties om bij te dragen) veranderbereidheid; de dimensie management support (ondersteuning van het management) en Change efficacy (het vertrouwen in eigen kunnen).

Mate van veranderbereidheid

De gemiddelde score van KCC-medewerkers op de dimensies van veranderbereidheid op een schaal van 1-7 is vrij hoog (5,38). Gemma Post, vanuit Berenschot betrokken bij dit onderzoek, benadrukt dat dit komt omdat het vooral medewerkers aan de voorkant van gemeenten betreffen. Zij zijn betrokken bij de tienjarige verandering van de door Commissie Jorritsma ingezette visie naar één centraal loket voor de overheid. Zij staan ook het meest direct in contact met burgers, waaraan zij steeds passende dienstverlening dienen te verlenen. Post verwacht dat veranderbereidheid aan de achterkant van gemeenten lager zal zijn.

Gespecificeerd per dimensie scoorden de gemeenten vrij goed op de dimensies intentionele veranderbereidheid (5,72) en Change efficacy (5,63). De score op de dimensie management support (5,10) is minder positief en ook de cognitieve en emotionele veranderbereidheid (5,25 respectievelijk 5,23) vragen aandacht.

Invloed dienend leiderschap

Tevens is onderzocht welke dimensies van veranderbereidheid door dienend leiderschap positief kunnen worden beïnvloed. Dat zijn de dimensies cognitieve, emotionele en intentionele veranderbaarheid en management support. Voor change-efficacy, een innerlijke persoonlijke dimensie, is geen significante relatie uitgewezen. Gemma Post meent dat gemeenten vooral aandacht moeten hebben voor de minder positief scorende dimensies. Dienende leiders (leidinggevend) zouden vooral moeten nagaan of ze de dimensie management support kunnen verhogen. De medewerkers hebben namelijk aangegeven dat zij niet erg veel steun vanuit het hoger management ervaren voor de ontwikkeling van het KCC. Verder kunnen zij ook kijken naar de cognitieve en emotionele veranderbaarheid. Dus zijn de medewerkers op de hoogte van het nut van het ontwikkelen van het KCC en voelen zij zich hier goed bij?