

DE GELUKKIGE AMBTENAAR



Praktisch toepassen van vraaggestuurd werken



Waarom werkt vraagsturing bij de overheid (nog) niet? Het lijkt zo vanzelfsprekend; denken en handelen vanuit burgerperspectief en vanuit 'burgerlogica'. Elke organisatie wil immers optimale dienstverlening voor haar klanten.

De discrepantie tussen wat de burger of bedrijven belangrijk vinden en wat de (lokale) overheid aanbiedt, leidt vaak tot ontevreden burgers, maar zeker ook tot ontevreden medewerkers. En dat is verspilling van goedbedoelde energie. Handelen vanuit burgerlogica levert echter een werksfeer waarin medewerkers en burgers op basis van gelijkwaardigheid, met respect voor elkaar, een andere invulling geven aan overheidsdienstgeving. Zodat het plezier in de werkrelatie en het werk terugkomt. De workshopserie 'de gelukkige ambtenaar' ondersteunt de ambtenaar in zijn eigen team bij de kanteling van 'functioneel en specialistisch' naar 'burger- en vraaggericht'. De filosofie achter 'de gelukkige ambtenaar' is dat dienstgevers op een nieuwe wijze leren nadenken over vraag en aanbod. En dat vereist creatief en innovatief denken. Maar ook relativeren, zelfspot en humor. Duidelijk is dat tijdens de sessies hoofd en hart weer met elkaar verbonden worden.

Mini-workshop Burgerlogica

Adviseurs geven de aanzet en inzichten in het 'kanteldenken'. De deelnemers worden ambassadeurs en gaan in spelvormen aan de slag. Het gebruik van zelfrelativering is een vast onderdeel.

Train-jezelf-programma Stof tot nadenken

Veranderen draait om bewustzijn en realiseren van nieuw gedrag. In deze workshop gaat u met elkaar aan het werk. Ken jezelf en ken de burger. Het geheel is gegoten in een train-jezelf-programma.

Veranderproces Kantelpunt

Samen met de beste adviesbureaus en trainers worden organisatiedoelen gesteld, 'best practices' gedeeld en in een verder stappenplan bakens verzet om tot een totaalverandering te komen.

Nadat u met uw team heeft deelgenomen aan de workshop:

- Heeft u praktisch inzicht in 'burgerlogica'
- Heeft u tools om het inzicht in de praktijk te brengen
- Weet u hoe u het aan de rest van de organisatie vertelt
- Bent u een 'zeer gelukkige ambtenaar' (hier geven we echter geen levenslange garantie op)

De volgende uitdagende en teambevorderende werk- of spelvormen worden ingezet:

- Het interactief rollenspel: de verschrikkelijke burger
- Inspiratiespel, perceptie-oefeningen, creatief denken
- Het communicatiespel: de werkelijke dialoog
- Het 'doen' stappenplan, prioriteiten stellen



Gedragsverandering in het train-jezelf-programma

Veranderen is lastig. De workshop 'De gelukkige ambtenaar' richt zich – anders dan het meeste aanbod op dit terrein - op het moeilijkste onderdeel in het veranderingsproces: gedragsverandering. Nieuw aan het model van 'de gelukkige ambtenaar' is dat het inspiratie en houvast biedt om èn intern èn extern burger-georiënteerd te kunnen werken. De methode richt zich op de kwaliteit van de praktische uitvoering. Op het 'doen'.

'De gelukkige ambtenaar' laat in verschillende spel- en werkvormen de deelnemers bewust worden van de eigen kracht om te veranderen. Motto is 'ken jezelf, dan herken je de ander'. Er wordt uitgebreid ingegaan op de dialoog met de in- en externe klant. Op begrip en inzicht. Andere manieren van denken. Creatief zaken samen oplossen. Met een knipoog, humor en serieuze discussie wordt de deelnemer verleid om zelf actie te ondernemen. De deelnemers worden empirisch uitgedaagd om zo eigenaar/ambassadeur te worden van het concept 'De gelukkige ambtenaar'. De sessies voorzien in de behoefte aan duidelijkheid. De workshops leveren concreet resultaat waarmee u direct aan de slag kunt.



**Belangrijk is
wat je doet,
niet wat je van plan
bent te doen!**

Projectleider en adviseur Marcel Kolder

Marcel adviseert ondernemingen op het terrein van identiteit en interne communicatie. Hij gaat uit van de kracht en authenticiteit van organisaties en mensen. Met zijn bedrijf Draoidh ontwikkelt hij communicatie- en identiteitsprogramma's en geeft hij organisaties 'vorm'. Dit doet hij samen met een palet aan adviseurs en coaches. Hij is een doe-denker met open mind en visie waarbij mens & omgeving centraal staan met - uiteraard - een goed gevoel voor relativering.

de maatwerk ambtenaar



'De gelukkige ambtenaar' is bestemd voor teams die:

- zich willen ontwikkelen van aanbod- naar vraaggericht
- een helder zicht op burgerlogica willen hebben
- dichtbij de burger willen staan, samen met de burgers uitdagingen oplossen
- problemen vóór willen zijn en werken aan verbetering van de leefomgeving
- een ambtelijk apparaat zoeken dat snel, efficiënt en vooral effectief werkt
- bezig willen zijn met zaken die van belang zijn voor burgers en bedrijven
- sterk servicegericht willen worden, burgers bedienen met producten van hoge kwaliteit
- toegankelijk willen zijn
- willen investeren in de relatie ambtenaar-burger
- zich willen profileren als een modern bestuur dat beleid ontwikkelt en uitvoert. Dat doen in dialoog met burgers, maatschappelijke organisaties, bedrijfsleven en medeoverheden
- aangesproken worden op de bereikte resultaten
- een persoonlijk actie-doe-plan zoeken
- versnipperde inspanning willen veranderen in gerichte energie

Voor wie is deze cursus

Managementteams, afdelingshoofden, medewerkers, adviseurs en ongelukkige ambtenaren

Kosten

Maatwerk

Locatie

Buiten de eigen organisatie.

Teamgrootte

Van 10 tot 20 personen.

Aanmelden

Aanmelden kan via e-mail of telefoon.

Samenstelling

De sessies zijn modulair en kunnen naar wens worden aangepast.

DE GELUKKIGE AMBTENAAR®

E-MAIL INFO@DEGELUKKIGEAMBTENAAR.NL

TELEFOON 036 - 547 00 71

INTERNET WWW.DEGELUKKIGEAMBTENAAR.NL