

**Ons
aanbod**

3

**in drie
stappen**

Team van de Toekomst[©]

**EVEN
WERKT** 

Specialist in Publiekszaken



‘Welke trends en ontwikkelingen zijn er?’

De ontwikkelingen in de buitenwereld vragen om een verdere verbetering van de dienstverlening door gemeenten. In stap 1 inspireren we vanuit onze landelijke kennis en starten van daaruit met het ophalen van lokale trends en ontwikkelingen. We halen deze kennis op tijdens creatieve sessies en bijeenkomsten. Je kunt hierbij denken aan klantgesprekken, bedrijfsbezoeken en inspiratie-tafels. We gaan vervolgens met elkaar in gesprek over die ontwikkelingen en trends; welke hebben invloed op de gemeente en de afdeling en waarom zijn ze zo belangrijk.



Buitenwereld binnenhalen

dienstverlening

reisdocumenten dip
maatwerk dienstverlening

documenten
regie-gemeente

herindeling

krimp-regio

maatwerk

herindeling

thuisbezorging

digitalisering

pilot rijbewijzen

regie-gemeente

herindeling

documenten

dienstverlening

thuisbezorging

reisdocumenten dip
krimp-regio

wetgeving

omgevingswet

krimp-regio

maatwerk
regie-gemeente

thuisbezorging documenten
pilot rijbewijzen

digitalisering

wetgeving

omgevingswet

pilot rijbewijzen

wetgeving

digitalisering

omgevingswet

reisdocumenten dip



*‘Wat gaat goed,
wat kan beter?’*

De veranderingen buiten hebben binnen invloed. In stap 2 vertalen we de ontwikkelingen en trends naar onze afdeling en individuele medewerkers. Wat betekenen ze en hoe doet de afdeling het op dit moment. We houden elkaar letterlijk een spiegel voor. Medewerkers analyseren hun eigen afdeling met hulp van onze praktische tools. Iedere gemeente is anders. We gaan voor maatwerk en werken daarom vanuit de gewenste identiteit van de gemeente en de lokale omgeving. Het resultaat van deze stap is een afdelings-foto die de uitdagingen van de afdeling duidelijk zichtbaar maakt en die beschrijft wat moet gebeuren.



Team van de Toekomst®

**Afdelings-
foto**

klanttevredenheidsmeting

confrontatiematrix

kernwaardensessies

confrontatiematrix

klanttevredenheidsmeting

confrontatiematrix

swot-analyse op afdelingsniveau

interne scan

kernwaardensessies

actieplan

swot-analyse op afdelingsniveau

interne scan

interne scan

klanttevredenheidsmeting

kernwaardensessies

interne scan

confrontatiematrix

swot-analyse op afdelingsniveau



‘Wat betekent dit voor het team en de medewerker?’

Op basis van de afdelings-foto kan de afdeling nu gericht aan de slag om de kloof te overbruggen tussen de huidige en de gewenste situatie. Zowel op gemeentelijk als op afdelingsniveau kunnen aanpassingen nodig zijn zoals het herijken van processen of werkwijzen van een klantvisie. Daarnaast zijn er mogelijk uitdagingen op het gebied van kennis, vaardigheden, houding en gedrag. De Even Werkt!-Academie biedt opleidingen, trainingen en coachingstrajecten zodat we medewerkers zelf kunnen begeleiden. Tenslotte besteden we veel aandacht aan het bekijken van alle veranderingen. We ondersteunen hierbij ook graag de leidinggevende en zijn/haar afdeling; veranderen is immers belangrijk maar borgen is cruciaal!



De Praktijk

Even Werkt! is trotse
licentiehouders van
het NVVB-programma

Team van de Toekomst[©]

Belt u ons voor meer informatie,
we komen graag vrijblijvend langs.
Vraag naar Albert of Herwin
(030) 711 64 74. www.evenwerkt.nl.

“Doel van dit programma is om afdelingen en medewerkers Burgerzaken te helpen bij de verdere professionalisering zoals de digitalisering en (andere) dienstverleningsconcepten. Gemeenten kunnen aan de hand van dit programma met teams en medewerkers aan de slag op het gebied van professionaliteit en inzetbaarheid en zo een team creëren dat klaar is voor de toekomst.” (Bron: www.nvvb.nl)

Gemeenten staan voor de uitdaging hun dienstverlening verder te professionaliseren. Even Werkt! is gespecialiseerd in publiekszaken en weet voor welke uitdagingen deze afdelingen staan. Er zijn veel veranderingen en externe ontwikkelingen. Even Werkt! biedt hulp aan de hand van drie praktische en doelgerichte stappen:

- 1 we scheppen duidelijkheid in de wirwar van externe ontwikkelingen,
- 2 we houden afdelingen een spiegel voor én
- 3 faciliteren bij de noodzakelijke verandering.

Alles op maat, graag samen!

