

Welkom bij de workshop
van Censor Bestuur.

GOING THE EXTRA MILE!



Voor de
verandering



Even voorstellen:
Karin Ytsma
Sieka Geldof



Censor Bestuur traint,
ontwikkelt, begeleidt en
adviseert

CENSOR

BESTUUR

Voor de
verandering

A customer: going the extra mile!

- A customer is not dependant on us, we are dependant on him.
- He is not an interruption of our work, he is the purpose of it.
- He is not an outsider of our work, he is part of it.
- We are not doing him a favour by serving him.
- He is doing us a favour by giving us an opportunity to do so.

Welcome to Paradise



Wat is excellente dienstverlening

- Dienstverlening zit in je DNA.
- De klant serieus nemen.
- Ontzorgen en het probleem van de klant overnemen.
- Mensen het gevoel geven dat je je vak beheerst.
- De organisatie is een geoliede machine.
- Maatwerk kunnen leveren.
- Handelingsvrijheid hebben.

Wat is excellente Dienstverlening?

- Visie, missie en kernwaarden op dienstverlening.
- Voldoen aan wettelijke eisen en termijnen .
- Leidraad voor het gesprek klantcontact.
- Kwaliteitshandvest.
- Benchmarking.
- Kanaalsturing.

STEPS

I
n
f
o



K
C
C

Bedrijfsvoering

Klantgerichte cultuur

CENSOR
BESTUUR

Voor de
verandering

Hoe ervaart de burger de dienstverlening?

Hoezo kanaalsturing?

Zullen we eerst de klant eens gewoon terugbellen.

Feiten en cijfers: S.T.E.P.

Feiten en cijfers: telefonie (gemiddeld)

- 73% van de aannames is vriendelijk.
- 52% wordt doorverbonden.
- 21% wordt warm doorverbonden.
- 53% wordt een compleet antwoord gegeven.
- 43% was er sprake van enig enthousiasme.
- 43% geeft een samenvatting aan het eind van het gesprek.
- 52% sluit af met een gepaste wens.

Het verhaal van de mier



Zij was productief en zeer tevreden.

CENSOR

BESTUUR

Voor de
verandering

Wake up call

- Dienstverlening als bestaansrecht van de gemeente.
- Terug naar de roots.
- Attitude, cultuur en leiderschap.

Gezond verstand management

180° anders denken

- Medewerkers begeleiden / faciliteren zodat ze optimaal hun werk kunnen doen.
- Stoppen met controleren van de controleur.
- Vergeet al die managementlagen en structuren.
- Horizontale samenwerkingsvormen.
- Richt je organisatie in rondom de klantvraag en S.T.E.P.s.
- Stel de waarom vraag.

People don't quick their job, they quick theis boss

- Leiderschap vanuit visie en vanuit de vakinhoud.
- Geef mensen handelings- en beslissingsbevoegdheid.
- Geef een andere manier invulling aan functioneren en beoordeling.
- Laat teams zelf met oplossingen komen en problemen zelf oplossen (omhoogdelegeren).
- Laat mensen doen waar ze goed in zijn.
- Neem risico's en leer van de dingen die mis gaan.

The power of words

Changes your words, change your world

