



Definitieve programma Startbijeenkomst Benchmarking Publiekszaken



Datum en tijd:	Donderdag 11 februari 2010, 8.45 uur – 17.00 uur
Locatie:	Regardz Eenhoorn Amersfoort Koningin Wilhelminalaan 33 3818 HN Amersfoort
08.45 uur	Ontvangst <i>nieuwe</i> deelnemers met koffie en thee
09.15 - 10.00	Toelichting op de werkwijze van de benchmark voor nieuwe deelnemers <i>Door: Danielle van Voorst van Beest, Team Benchmarking Publiekszaken</i> Doet u dit jaar voor het eerst mee aan Benchmarking Publiekszaken? In deze introductie geven we een korte toelichting op alles wat u als nieuwe deelnemer moet weten, en we geven informatie voor het aanleveren van alle gegevens. Natuurlijk zijn alle nieuwe contactpersonen van 'oude' deelnemers en alle overige geïnteresseerden ook van harte welkom!
09:45 uur	Ontvangst <i>overige</i> deelnemers met koffie en thee
10:15 - 10:25	Welkom en plenair programma <i>Door: dagvoorzitter Jos van Engelen, Team Benchmarking Publiekszaken</i>
10:25 - 10:40	De dienstverlening voor burgers en bedrijven op een hoger niveau brengen door middel van benchmarking <i>Door: Tof Thissen, KING</i> KING is per 1 januari 2010 operationeel en heeft op initiatief van de VNG tot doel om de dienstverlening voor burgers en bedrijven op een hoger niveau te brengen, door middel van benchmarking, bestuurskracht en Informatie- en Communicatietechnologie. Tof Thissen, directeur van KING, zal kort toelichten hoe KING haar doelstellingen wil bereiken.
10:40 – 11:15	De overheid is ook maar een mens! <i>Door: Jan de Kramer</i> 'De overheid is ook maar een mens' gaat over het functioneren en veranderen van de (overheids) bureaucratie in Nederland. Over de identiteit van organisaties. Hun genetische programmatuur die als een 'verborgen' computerprogramma meedraait in de organisaties. Deze identiteit bepaalt hun manier van denken en werken, vormt en beïnvloedt hun cultuur. De identiteit kan veranderingsprocessen frustreren.



Het zijn aspecten die deel uitmaken van de 'genen' van een organisatie, die er zijn, leuk of niet, maar die zelden worden (h)erkend in hun waarde. Laat staan dat ze bewust onderdeel vormen van het veranderingsproces. Daarmee worden ze tot bronnen van weerstand, waar ze juist bronnen van kracht kunnen zijn.

11.15 – 11:45

Prof. dr. W.A.F.G. (Willem) Vermeend, BMC

In deze presentatie gaat de heer Vermeend in op de trends & vooruitzichten voor de komende 10 jaar. Wat gebeurt er na de gemeenteraadsverkiezingen? Hoe staat het land er economisch gezien voor en welke gevolgen heeft dat voor de werkgelegenheid in gemeenten? De communicatie met de burger wordt nóg belangrijker. Wat zijn de speerpunten voor publieksdiensten & voorlichting in gemeenten? En worden de (communicatie)kanalen wel goed gebruikt & ingezet? Kortom, in vogelvlucht via trends naar consequenties voor publieksdiensten naar adviezen wat gemeenten vooral wél moeten doen!

11.45 – 12:10

Klanttevredenheid begint met tevreden medewerkers

Door: Ruud Hogendoorn, InternetSpiegel

Uit recent onderzoek van InternetSpiegel blijkt: Klanten vinden medewerkers vriendelijker en deskundiger als deze medewerkers tevreden zijn. Hoe meer zelfstandig een medewerker van een Publieksbalie kan optreden, hoe meer tevreden hij of zij is. En hoe tevredener uiteindelijk de klant. Uiteindelijk geldt: hoe meer inzicht u heeft in de tevredenheid van uw medewerkers, hoe beter u ervoor kunt zorgen dat uw klant tevreden is en blijft. Welke factoren beïnvloeden allemaal de medewerkertevredenheid? Wat kan de werkgever doen om deze tevredenheid te vergroten? InternetSpiegel gaat in op deze en andere interessante aspecten op basis van haar ruime ervaring met medewerkertevredenheidsonderzoek in de publieke sector.

12.10 – 13.00

Lunch met bezoek informatiemarkt

13.00 – 14.30

Kringbijeenkomst ronde 1

- kennismaking en nieuws van Team Benchmarking Publiekszaken
- toelichting op de concrete opzet en jaaragenda voor de uitvoering van het project
- themabepaling aan de hand van de routekaart naar Antwoord (wordt uitgedeeld tijdens de bijeenkomst)
- vaststellen locaties 2^e en 3^e kringbijeenkomst (wilt u gastgemeente zijn?)
- vaststellen leden stuurgroep (denkt u s.v.p. na over deelname)

13.00 – 14.30

Workshop ronde 1

14.30 – 15.00

Pauze en bezoek informatiemarkt

15.00 – 16.30

Kringbijeenkomst ronde 2

15.00 – 16.30

Workshop ronde 2



benchmarking | publiekszaken

Vanaf 16.30

Nawoord en napraten onder het genot van een drankje en hapje

Workshops

U kunt u op de dag zelf voor 1 workshop opgeven. We hanteren het principe: wie het eerst komt...

- **Workshop 1: "Dienstverlening KCC, het blijft uiteindelijk mensenwerk!"**

Door: Patricia Rath, Tempo Team Employability en Arnoud Koek, SPARQ

Het inzetten van eigen medewerkers binnen de gemeente voor het KCC is vaak het streven. Echter wat doe je met medewerkers die wel willen maar niet kunnen of wel kunnen maar niet willen? Hoe weet je of de medewerker beschikt over de juiste competenties en hoe wordt de medewerker allround opgeleid voor de werkzaamheden binnen het KCC? En als dan medewerkers vanuit alle hoeken van de gemeente worden geplaatst in het KCC hoe maak je er dan een team van. Welke teambuilding zorgt ervoor dat er straks een geolied team staat zodat de burger het verschil merkt en een optimale dienstverlening ervaart!

- **Workshop 2: Fluïde KCC gemeente Haarlem**

Door: Heleen Agterhuis, manager Hoofdafdeling Dienstverlening gemeente Haarlem

In 2006 heeft de gemeente Haarlem grondig gereorganiseerd volgens het concept vraaggestuurd werken. Het nieuwe KCC levert alle frontoffice producten van de gemeente. Niet het product, maar de klantvraag en het werkproces zijn leidend. Dat wordt bereikt doordat Haarlem is overgestapt op een 'Fluïde Klantcontactcentrum.' Ze werken met een flexibel inzetbare pool breed inzetbare medewerkers. De medewerkers stappen in op hetzelfde niveau, en kunnen groeien op basis van competenties, door extra taken te nemen en daarvoor te worden opgeleid.

- **Workshop 3: Werving, selectie en training van KCC personeel in theorie (COPC) en praktijk**

Door: Wout Broers, hoofd Gemeentelijk Contactcentrum gemeente Den Haag

Volgens het COPC besturingsmodel moet de werving, selectie en training van contactcenter medewerkers aan bepaalde eisen voldoen. Zo moet bijvoorbeeld voor de werving een profiel zijn vastgesteld en voor de selectie duidelijke minimum functie-eisen. Er moet voor en 'on the job' worden getraind, getoetst en doorlopend worden gemonitord. Hoe geeft het contactcenter van de gemeente Den Haag dit vorm in de praktijk en wat levert dat op?

- **Workshop 4: Antwoord op uw personele KCC uitdagingen**

Door: Maarten Edelman, adviseur ICTU en Ernst Kruize, directeur van de Klanten Contact Academie

Het centraliseren van uw klantcontact brengt personele uitdagingen met zich mee. Zijn uw mensen in staat om goed te communiceren met het publiek? Welke competenties zijn belangrijk? Hoe maakt u uw KCC medewerkers beter? Welke rol speelt erkend opleiden hierin en waarom is juist deze optie interessant?

(zie volgende pagina voor workshop 5)



- **Workshop 5: Hoe zorg je ervoor dat mensen met afstand tot de arbeidsmarkt ingezet kunnen worden op het KCC?**

Door: Han Bos, teammanager KCC UWV en Raymond van Altena, projectmanager Ro!Entree

UWV richtte het KCC op met een duidelijke missie: mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt een betere kans te geven om zich te ontwikkelen.

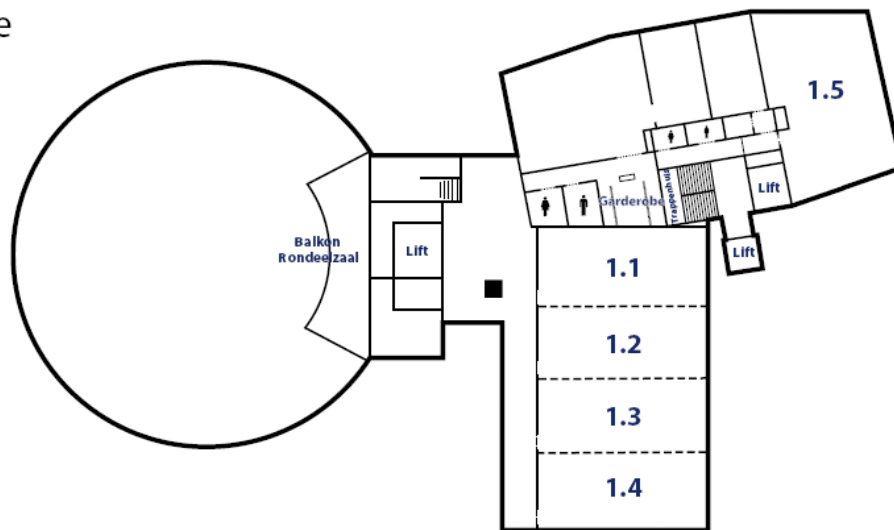
UWV stimuleert werken en wil haar medewerkers door middel van een baan binnen het KCC een kans geven om een goed gekwalificeerde arbeidskracht te worden. Uniek hierbij is dat aan medewerkers een doorgaande leerweg wordt geboden (een baan om van te leren).

Publiekszaken Rotterdam en Ro!Entree vormen samen het KCC Rotterdam. Ro!Entree is een bedrijf van Roteb. Bij Roteb, een gemeentelijke dienst van Rotterdam, staan vernieuwing en realiseren van(ler)werkmogelijkheden centraal. Roteb biedt mogelijkheden voor arbeidsontwikkeling aan allerlei doelgroepen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

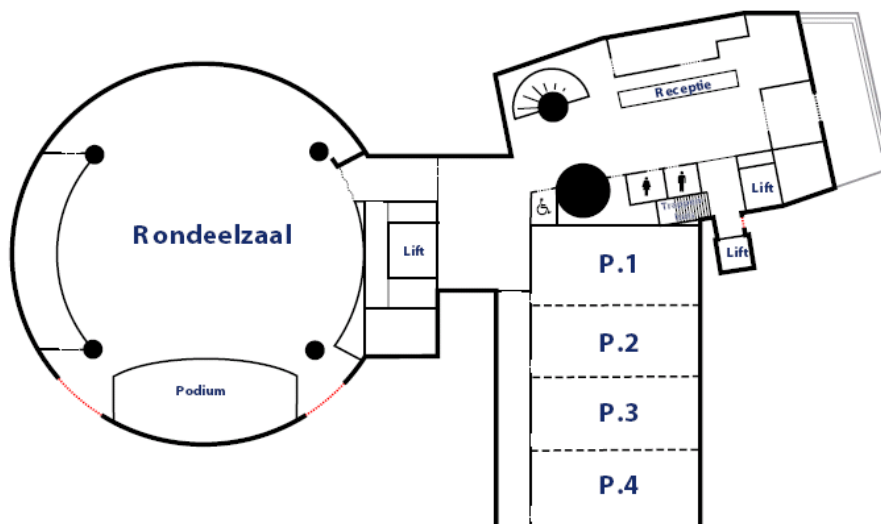
Ro!Entree werkt aan deze doelstelling mee als een virtueel call center om aan "huis gekluisterde" mensen een kans op werk te bieden.

Plattegrond overzicht zalen Eenhoorn

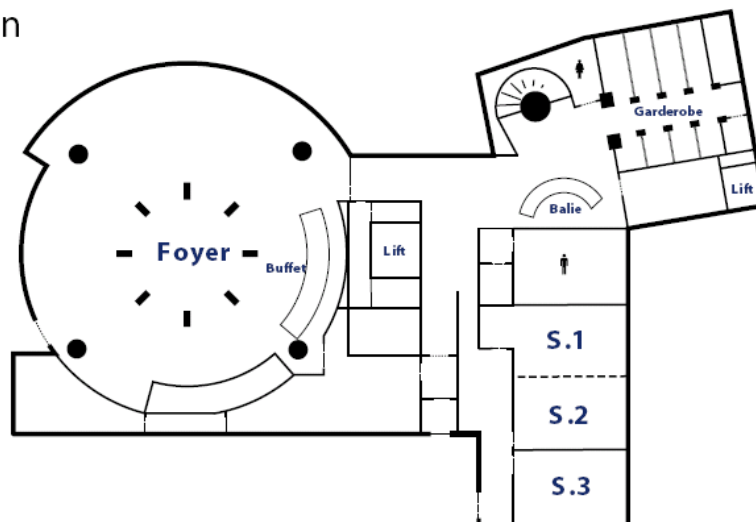
1^e etage



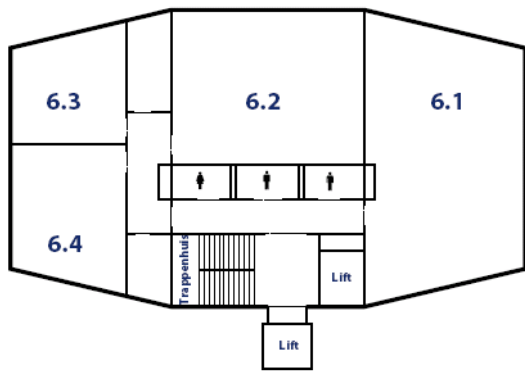
Parterre



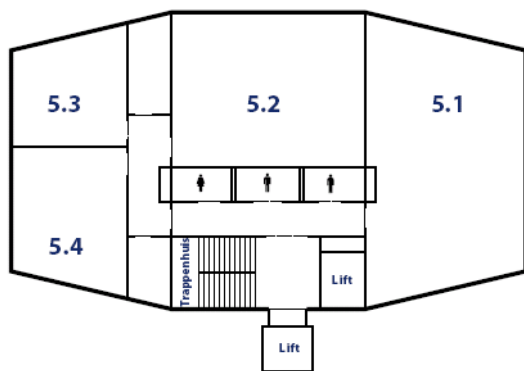
Souterrain



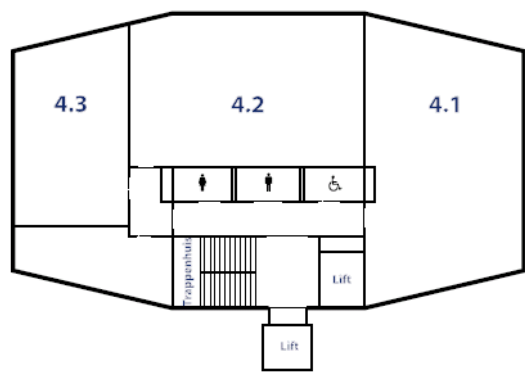
6^e etage



5^e etage



4^e etage



3^e etage

