

Van doorverbinden naar verbondenheid

Door: Bart van Eijck, VECIM en Paul Nagel, Vodat BV

Wilt u zo vriendelijk zijn om uw telefoon AAN te zetten?



Introductie



Vodat BV

Case: Gemeente Amstelhaag

Afdeling dienstverlening

Van doorverbinden naar verbondenheid?

Wat ging mis?

- Afwezigheid is normaal!
- Opvang regelen doet een andere afdeling!
- Klanten zijn een verstoring!
- Het zijn toch niet mijn klanten!

Bereikbaarheid is denken vanuit de klant en je verbonden voelen!

Bereikbaarheid begint bij gedrag.

Bereikbaarheid begint met communiceren.

Bereikbaarheid begint met afspraken maken.

Hoe doe je dat dan?

- 1. Het begint bij Nut & Noodzaak!**
- 2. Richt een leidende coalitie in.**
- 3. Ontwikkel een Visie en Strategie.**
- 4. Communiceer de veranderingsvisie**
- 5. Ontwikkel een breed draagvlak**
- 6. Genereer korte termijn successen**
- 7. Consolideer verbeteringen & verander meer**
- 8. Veranker het veranderen in de cultuur.**

Hoe doe je dat?

- **Het begint bij Nut & Noodzaak!**
 - **Waarom mensen te woord staan met de boodschap: *"Ik kan u niet doorverbinden met degene waarvoor ik de telefoon opvang EN ik kan u ook niet helpen"*?**
 - **Waarom hier een hele afdeling voor inrichten, betalen en ondersteunen?**

Hoe doe je dat dan?

- **Richt een leidende coalitie in.**
 - **Er zijn specialisten nodig:**
 - **Veranderkunde,**
 - **Techniek,**
 - **En Management Support!**

Hoe doe je dat dan?

- **Ontwikkel een Visie en Strategie.**
 - **Bereikbaarheidsconcept**
 - **Iedere afdeling bepaalt haar eigen eindbestemming BINNEN het eigen domein.**
 - **Medewerker**
 - **Collega's**
 - **Secretariaat**
 - **Voicemail**

Hoe doe je dat dan?

Communiceer de veranderingsvisie

- **Projectleider (“veranderaar”)**
communiceert, stemt af, overwint
bezwaren, tegenstand.
- **Indien er sprake is van WEERSTAND, is er**
sprake van ontbrekend inzicht in
“Nut & Noodzaak”

Hoe doe je dat dan?

- **Ontwikkel een breed draagvlak**
 - **Zoek allianties, start bij de vooruitlopers!**
 - **Er zijn altijd afdelingen die het plan steunen. Draai daar de pilot.**

Hoe doe je dat dan?

- **Genereer korte termijn successen**
 - **Zorg dat er deelsuccessen zijn EN dat die bekend worden.**
 - **Vier deze successen, met de deelnemers en de betrokkenen!**

Hoe doe je dat dan?

- **Consolideer verbeteringen & verander meer/door**
 - **Leg de verbetering/verandering vast in Procesmodellering zoals Cognos, houdt vast aan het model.**

Hoe doe je dat dan?

- **Veranker het veranderen in de cultuur.**
 - **Het veranderen is geen doel, het is een gegeven!**

Klantcase: Gem. hoofdstad

Hoe?

- Kort project, gebaseerd op een business case (budget)
- Duidelijke doelstellingen/communicatie (draagvlak)
- Bereikbaarheidsprofiel; 1 nummer per medewerker/afdeling = OnePhone Concept (technisch)
- Organisatorische bereikbaarheid inregelen
- Beheersmatige aanpassingen (caravan)
- Beheersmatige werkwijze aanpassen

Case: Gemeente Amstelhaag

Afdeling dienstverlening

Van doorverbinden naar verbondenheid?

Belt u eens met onze medewerkers:

Tel. 088 – 235 6505

**Uw gesprek wordt "persoonlijk" beantwoord, dus zijn wij "echt"
goed bereikbaar!**

Case: Gemeente Amstelhaag

Afdeling dienstverlening

Van doorverbinden naar verbondenheid?

Belt u eens met onze medewerkers:

Tel. 088 - 235 6506

Uw gesprek wordt persoonlijk beantwoord, dus zijn wij echt goed bereikbaar!

Vragen?



Vodat BV