

Cursus Dienstverlening, Procesherontwerp en Architectuur

Dienstverlening staat hoog op de overheidsagenda. Om deze agenda te realiseren staan gemeenten de komende jaren voor een groot aantal uitdagingen: het neerzetten van diverse e-overheid bouwstenen, het herontwerpen van processen die in toenemende mate door de hele organisatie heen lopen en het bedienen van burgers met uiteenlopende voorkeuren. Wat is goede dienstverlening: een 24x7 beschikbare gemeentebalie of de mogelijkheid om je paspoort te laten verlengen op het reisbureau? Hoe gaat u als gemeente om met uw eigen lokale situatie binnen de landelijke kaders van de e-overheid? Hoe gaat u om met de spanning tussen afdelingsbelangen en gemeentebrede belangen? Waar ligt de prioriteit bij een beperkte hoeveelheid tijd? In de cursus Dienstverlening, Procesherontwerp en Architectuur (DPA) worden deze dilemma's belicht aan de hand van uw eigen producten en processen.

In de cursus DPA ontwikkelt u met collega's de praktische vaardigheden om een betere dienstverlening te realiseren met de verplichte infra-structuren en basisregistraties.

Prioriteiten en zelfredzaamheid

Gemeenten hebben behoefte aan zelfredzaamheid om e-overheid programma's, oplossingen, bedrijfsprocessen en architecturen met elkaar te verbinden. De realisatiefase van e-overheid programma's is gericht op de uitvoeringsaspecten als aanbesteding, implementatie en projectuitvoering. De cursus DPA van Zenc biedt u de concrete acties, kleine stappen, snelle resultaten en herbruikbare inzichten om de realisatie voor elkaar te krijgen!

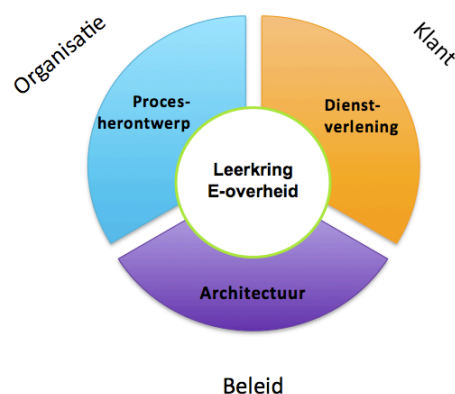
Betere Dienstverlening

Wat is eigenlijk betere dienstverlening en voor wie doet u dat? Dé Burger bestaat niet. De zelfredzame burger verwacht een zakelijke en terughoudende houding van de overheid, terwijl de traditionele burger bij voorkeur actief geholpen wil worden door een vriendelijk en geduldig persoon achter de balie. Hoe gaat u hiermee om en welk concept past het beste bij welke doelgroep? Dit zijn belangrijke keuzes met soms grote organisatorische gevolgen. Het expliciet maken van deze lange termijn visie is een belangrijke voorwaarde voor het maken van effectieve dagelijkse aansturing c.q. uitvoering van e-overheid projecten. In onze cursus krijgt u hiervoor de handvatten aangereikt.

Verplichte infra-structuren en basisregistraties

De overheid heeft een aantal basisregistraties en bijbehorende bronhouders aangewezen waarvan alle overheidsorganisaties verplicht afnemer zijn/worden.

Het werken met basisregistraties vergt veel van overheidsinstanties en gaat veel verder dan alleen een technische of administratieve verandering. Zo komen dankzij de technische koppeling van gegevens organisatorische afhankelijkheden aan het licht. Het spanningsveld tussen afdelingsbelangen en gemeentebrede belangen wordt hierdoor zichtbaar. Voor de medewerkers komt dit tot uiting in de spagaat tussen "eigen werk" en "samenwerken". In de cursus wordt architectuur ingezet als een bemiddelingsinstrument binnen deze problematiek. Ogenscheinlijk complexe ontwikkelingen worden in samenhang behapbaar en onderhandelbaar gemaakt. Architectuur is daarmee niet een theoretisch vergezicht, maar ook een concreet hulpmiddel bij dagelijkse afwegingen rondom dienstverlening en bedrijfsvoering.



Figuur: Invalshoeken van de Cursus DPA

Voor wie?

De cursus DPA is bedoeld voor medewerkers uit alle sectoren die initiatiefrijk zijn, denken in mogelijkheden en praktische vaardigheden willen leren om uw organisatie verder te helpen. In de cursus werken de deelnemers gezamenlijk aan afdelingsoverschrijdende opdrachten.

Hoe het in zijn werk gaat

Aan de cursus kunnen circa 13 tot 18 medewerkers (managers, specialisten, projectleiders en opdrachtgevers) deelnemen. De cursus bestaat uit drie dagen (met een tussenpoos van een maand) waarin theorie afgewisseld wordt met de concrete toepassing daarvan op een aantal door u gekozen producten.

- De eerste dag staat in het teken van de klant. Aan de hand van inspirerende anekdotes wordt van buiten naar binnen in de organisatie gekeken. Met behulp van dienstverleningsconcepten en proceshandreikingen wordt een **specifiek product** tegen het licht gehouden. Hierbij worden processen en formulieren effectiever en efficiënter gemaakt. De deelnemers krijgen vervolgens de opdracht om dit voor andere producten zelf te doen en dit te presenteren op de tweede dag.
- De tweede dag staat in het teken van architectuur, waarbij het accent ligt op de organisatorische functie ervan. Deelnemers leren de architectuur te gebruiken als kompas om de eerder gekozen herontworpen producten te realiseren binnen het kader van verplichte infrastructuren. De deelnemers krijgen vervolgens de opdracht om dit voor andere producten

zelf te doen. Zij presenteren de resultaten op dag drie.

- De derde dag is gericht op afdelingsoverschrijdend werken en deelnemers leren omgaan met de balans tussen eigen werk en samenwerken. Deelnemers krijgen methodieken aangereikt waarmee zij middels oefeningen belangen leren managen in gemeentebrede projecten.

Naast de drie interactieve cursusdagen wordt een tijdsbesteding van ongeveer acht uur buiten de cursusdagen aan teamwerk gevraagd. De cursus heeft een doorlooptijd van twee tot drie maanden. De belasting van de opdrachtgever bedraagt een halve dag.

Een bruikbaar resultaat

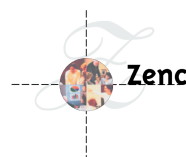
Het resultaat van de cursus is een brede groep medewerkers uit verschillende sectoren in uw organisatie, met gedeelde beelden, gereedschappen en competenties. Zo zijn zij toegerust als ambassadeurs voor de e-overheid: In een **leerkring e-overheid** dragen zij door voorbeeldwerking de organisatieontwikkeling uit en jagen zij aan en begeleiden anderen. Zenc biedt hen verdere coaching en ondersteuning aan in het vervolgtraject **Gangmakersgroep**.

Contact

Wilt u meer weten over de Cursus DPA? Neem dan contact met ons op.

Zenc

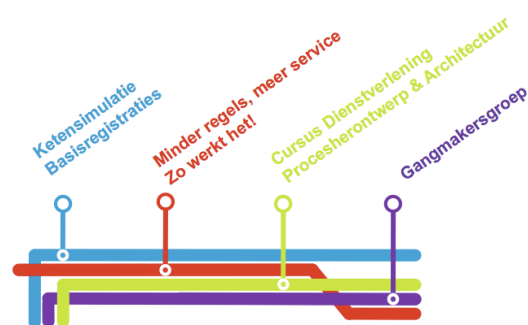
Alexanderstraat 18
2514 JM Den Haag
Tel.: (070) 3626944
info@zenc.nl
www.zenc.nl



Relatie met andere producten

De aanpak van Zenc en haar samenwerkingspartners om prestaties van overheidsinstanties te verbeteren is een breed ontwikkeltraject. Naast de Cursus DPA zijn bouwstenen van dit traject:

- **Ketensimulatie Basisregistraties**; Simulatiespel waarin deelnemers ervaren wat ketensamenwerking behelst in een setting van basisregistraties;
- **Minder regels, meer service? Zo werkt het!**; Traject voor minder administratieve lasten voor burgers en bedrijven;
- **Gangmakersgroep**; Leergang/coachingstraject waarin deelnemers de lessen uit de Cursus DPA en bovenstaande producten zelf leren toepassen.



Over Zenc

Zenc is een toonaangevend onderzoeks- en adviesbureau gericht op maatschappelijke organisaties in het Publieke Domein en de Non-profit sector. Onze praktijk bestaat uit organisatieadvies, onderzoek, opleiding en project-management op innovaties. Wij helpen opdrachtgevers met vraagstukken rond samenwerking en gegevensuitwisseling tussen overheden, reorganisatie, procesherontwerp en (e-)dienstverlening. In interactieve processen komen wij met onze opdrachtgevers tot gedragen probleemanalyses en draagvlak voor creatieve oplossingen.