

Businesspreneur wenst u een uitstekend 2012

Drs. G. (Gertjan) Verstoep
06 28242406
gverstoep[at]businesspreneur.nl

Maarten Blankenberg
06 53151041
mblankenberg[at]businesspreneur.nl



Focus van deze nieuwsbrief: Medewerkers maken nog steeds het verschil in de dienstverlening.

In 2011 heeft businesspreneur zich verder gespecialiseerd in trajecten, die als doel hebben het verbeteren van publieke dienstverlening. In veel van deze trajecten zien opdrachtgevers de toegevoegde waarde van eigenaarschap en het inzoomen op authentiek gedrag van medewerkers in dienstverlening. Dienstverlening is allang geen kunstje leren meer... en commitment van medewerkers is hierbij cruciaal. Maarten schrijft hierover in zijn column.

In deze nieuwsbrief staan we kort stil bij de werkwijze van servicepersoonlijkheid en hoe belangrijk eigenaarschap bij verandertrajecten is om verandertrajecten te doen slagen.

Ook staan we stil bij het boek Doorbraakdienstverlening in publieke waardecreatie. Dit boek zal eind dit jaar in de boekhandel verkrijgbaar zijn.

Een dienstverlenend 2012!, Gertjan



Servicepersoonlijkheid

Steeds meer non profit organisaties hebben al kennisgemaakt met het denken in authentieke servicekwaliteiten van frontmedewerkers met veel klantcontact.

Het gedrag dat een medewerker vertoont, is namelijk in grote mate afhankelijk van zijn of haar persoonlijkheid.

Welk 'natuurlijk' gedrag is zichtbaar bij uw medewerkers en van het team.

Meer info:

<http://www.businesspreneur.nl/2010/11/servicepersoonlijkheid/>

Spel 'door de bril van de klant'

In het spel door de bril van de klant staat een team stil bij de vraag, hoe hoog ze zelf de lat leggen op het gebied van dienstverlening. Deze aanpak is doorslaggevend omdat mensen niet graag veranderd willen worden, is onze ervaring.

Meer lezen over dit spel
<http://www.businesspreneur.nl/2011/11/spel-door-de-bril-van-de-klant-2/>

“Waarom is eigenaarschap cruciaal in verandertrajecten?”

Wij werken vanuit de overtuiging dat een blijvende verandering slechts tot stand kan komen, wanneer er mede-eigenaarschap ontstaat bij de medewerkers.

Door de medewerker zelf medesturing te geven aan het veranderingsproces en medeverantwoordelijk te maken voor het resultaat, ontstaat er een sterkere persoonlijke betrokkenheid. De verandering wordt hierdoor minder van bovenaf opgelegd, maar vindt vooral onder eigen regie plaats. Omdat er veel meer vanuit de eigen werk- en invloedssfeer van de betrokkenen wordt gewerkt, krijgt het hierdoor werkelijk betekenis. De medewerkers ervaren het resultaat direct in hun dagelijkse werk. Maar hoe zorg je ervoor dat de medewerkers positief blijven staan tegenover weer een verandering of verbetering?

Hier ligt de kern van elke verandering, zorg dat het voor de medewerker betekenisvol is en dat hij zich daar positief voor inzet, niet alleen omdat het voor de organisatie moet, maar ook dat hij er zelf beter van wordt. Bij deze uitdaging ligt onze passie. “
Meer weten, bel me.



**Maarten over
blijvend veranderen!**



Eind 2012 Het boek Doorbraakdienstverlening in publieke waardecreatie, Gertjan Verstoep

De service logica achter de volgende generatie publieke diensten. Handboek voor leiders in (semi-) publieke waardecreatie. Ik geef u graag een eerste blik op mijn boekidee.

De overheid dient zich in tijden van bezuinigingen, kritische burgers en nieuwe oplossingen voor grote maatschappelijke vraagstukken zich te herdefiniëren. Welke diensten en wat voor soort diensten zijn gewenst, welke rol pakt de overheid? En welke rollen en verantwoordelijkheden verschuiven naar de partijen in de samenleving.

Het boek "Doorbraakdienstverlening in publieke waardecreatie" is vooral gericht op de meer complexere dienstverlening van de overheid.

De hoe vraag staat hierbij centraal, zonder te denken in 'blueprints'. De opzet is om de patronen, de service logica, te belichten. En de nieuwe leiders in publieke waardecreatie zelf in staat te stellen om de volgende generatie publieke diensten vorm te geven.

De overheid dient te erkennen en te handelen dat de "in control" focus niet meer werkt.

Publieke waardecreatie en publieke diensten worden steeds meer tot stand gebracht buiten de normale invloedssfeer van de overheid.

Het wordt steeds duidelijker dat de overheid haar grenzen moet openen en een 'enabler' voor nieuwe initiatieven, ander gedrag en innovaties is. Een rol die ook de overheid op heel veel vlakken kan spelen. Geef mensen de middelen om zich te organiseren en laat het ontstaan.

Moderne diensten zijn niet meer gericht op producten en diensten maar richten zich veel meer op het aanreiken van ondersteuning, waardoor mensen zelfredzaam worden in hun (complexe) vraagstuk. Binnenkort meer op <http://www.publicservicelab.nl/>.