



Masterclass Serviceformules en de Omgevingswet

📍 Ambtenaren

● Fysieke leefomgeving ● Informatiesamenleving

**20**

Deelnemers

**4**

Aantal dagen

€ 2195.00

Investering

Het succes van de Omgevingswet is voor een belangrijk deel afhankelijk van de dienstverlening aan initiatiefnemers, inwoners en ondernemers. Zij ontvangen bij een complexe aanvraag een integrale intake en afhandeling. De overheid zal zich daarbij als partner, meedenker en adviseur gaan opstellen. Veel gemeenten, Omgevingsdiensten, provincies en waterschappen denken daarom nu al na over wat er moet gaan veranderen in de dienstverlening. De vierdaagse Masterclass Serviceformules en de Omgevingswet biedt u de mogelijkheid om in een beperkte periode uw dienstverlening voor te bereiden op de komst van de Omgevingswet.

Ervaring

'Ik heb ontzettend veel geleerd. Interessant is dat we continu zijn ingegaan op actuele ontwikkelingen: we hebben samen gewerkt aan een hackathon, een checklist, de visie op dienstverlening. Boeiend, veelzijdig en dynamisch!'



Maatwerk

Ons aanbod is ook als Incompany beschikbaar

Programma

De Masterclass biedt u de volgende programmaonderdelen:

- Hoe burgers en ondernemers de dienstverlening rond de Omgevingswet op dit moment ervaren, gebaseerd op het landelijke onderzoek naar klantreizen;
- de belangrijkste blokkades in de huidige dienstverlening, en in de dienstinnovaties die deze 'klantpijnen' kunnen verhelpen;

Voor wie?

Ambtenaren

Na deze masterclass

- ✓ kent u de kracht van verschillende serviceformules en de manier waarop de formules worden geïmplementeerd;
- ✓ beschikt u over diverse werkvormen en tools die u kunt gebruiken voor het vernieuwen van de dienstverlening;
- ✓ kunt u actief aan de slag met het vernieuwen van dienstverlening uw eigen organisatie.

Cursusdagen

- de kracht van het werken met serviceformules kennen;
- verschillende serviceformules en hoe ze geïmplementeerd worden;
- actief aan de slag met het vernieuwen van dienstverlening in uw eigen organisatie;
- gevolgen van de Omgevingswet voor zowel de klantinterface en de frontoffice- en backofficeprocessen, informatisering, medewerkers en de bedrijfsvoering;
- diverse werkvormen en tools, interactief en agile.

Docenten

Kerndocent van de opleiding is Hanneke Kunst. Zij werkt sinds 2015 bij VNG Realisatie aan de ontwikkeling van klantreizen en serviceformules voor de Omgevingswet en is een zeer ervaren in het innoveren van dienstverlening van publieke organisaties. Ook de auteurs van het boek *100% Service, de formule voor succes* zijn betrokken.