

# Online Leermodule Service Blueprint

📍 Online 📅 Online training 🏢 Ambtenaren

🟠 Sociaal domein ○ Bedrijfsvoering

👤 15

Deelnemers

📅 2

Aantal dagen

€ 650.00

Investering

📍 Diverse locaties

Locatie

## Voor wie?

Ambtenaren

## Na deze online leermodule

- ✓ heeft u inzicht in de diepe behoeften van de burgers of ondernemers en kunt u die vertalen naar een ideale klantreis;
- ✓ bent u in staat die klantreis uit te lijnen binnen uw organisatie;
- ✓ weet u hoe u een blauwdruk in de praktijk kunt toepassen.

## Cursusdagen

📅 dinsdag 27 juni 2023 (Online)

Steeds meer gemeenten stellen de behoeften van burgers en ondernemer centraal. Het aantal gemeenten dat de klantreismethodiek inzet, om de behoeften van de eindgebruiker op te halen en krachtige dienstverlening te ontwikkelen, stijgt explosief. Met de (online) leermodule 'Service Blueprint' heeft het VNG kenniscentrum Dienstverlening het afgelopen jaar een extra methode ontwikkeld om gemeenten te helpen klantgerichte dienstverlening te ontwikkelen en de gehele organisatie hierop aan te laten sluiten.

De methodiek, die in 2021 de GemeenteDelers-prijs heeft gewonnen, stelt gemeenten stap voor stap in staat om inzicht te krijgen in de diepe behoeften van de burgers of ondernemers en deze te vertalen naar een ideale klantreis: een visuele representatie van alle contactmomenten van de klant met de gemeente binnen een specifiek domein.

De methodiek stelt de gemeenten in staat deze klantreis uit te lijnen met "de voorkant" als ook "de achterkant" van hun organisatie. Met als resultaat een blauwdruk van hoe de ideale

klantreis echt in de praktijk kan worden gebracht.

[Lees meer over de Service Blueprint](#)

Dag 1: dinsdag 27 juni 2023

Dag 2: donderdag 6 juli 2023

 dinsdag 12 september 2023 (Online)

Dag 1: dinsdag 12 september 2023

Dag 2: donderdag 21 september 2023

 dinsdag 3 oktober 2023 (Online)

Dag 1: dinsdag 3 oktober 2023

Dag 2: donderdag 12 oktober 2023

 dinsdag 14 november 2023 (Online)

Dag 1: dinsdag 14 november 2023

Dag 2: donderdag 23 november 2023

## Ervaring

*"Kijk, daarom ben ik zo blij met deze coaching! Jullie laten ons inzien waar ik vooraf totaal niet aan gedacht zou hebben!"*

## Maatwerk

Ons aanbod is ook als In company beschikbaar

## Programma

*Deze leermodule wordt gegeven volgens het principe van "leren en proberen". U gaat aan de slag met eigen casuïstiek en/of takehome opdrachten.*

De opzet en werkwijze:

- u neemt deel aan 2 workshops die elk 3 uur duren
- naast deelname aan de workshops wordt er 2 uur online coaching gepland
- u krijgt toegang tot een Digitale Leeromgeving en er wordt gebruik gemaakt van Microsoft Teams of ZOOM

## **Docenten**

De Online leermodule wordt aangeboden i.s.m. VNG Realisatie. De Service Blueprintcoaches zijn zowel expert als ervaringsdeskundig in Service Blueprints binnen gemeenten.