



# Leermodule Impact maken met inwonersreizen

📍 Utrecht/online, Online 🏢 Incompany 📍 Ambtenaren

● Bedrijfsvoering

👤 15

Deelnemers

📅 2

Aantal dagen

€ 625.00

Investering

📍 Utrecht/online, Online

Locatie

## Voor wie?

Ambtenaren

## Na deze leermodule

- ✓ kent u de principes van de Service Blueprint methode.
- ✓ bent u in staat om een persona en een inwonerreis te maken en in beeld te brengen wat nodig is om die inwonerreis te realiseren.
- ✓ weet u welke collega's u aan tafel moet zetten om een Service Blueprint te maken.

Bent u de drijvende kracht achter een klantgerichte toekomst voor uw gemeente? Grijp dan deze kans en neem deel aan onze Service Blueprint-leermodule.

Met deze praktische en bewezen methode tilt u de gemeentelijke dienstverlening naar een hoger niveau, volledig afgestemd op de behoeften van uw inwoners. Tijdens deze inspirerende training leert u hoe u de wensen en verwachtingen van inwoners kunt vertalen naar concrete verbeteringen. U ontdekt hoe u elke stap van de inwonerreis naadloos kunt optimaliseren, waardoor u niet alleen de dienstverlening verbetert, maar ook een essentiële bijdrage levert aan een positieve inwonerervaring.

Wat levert het u op?

- Kennis van een krachtige methode om uw dienstverlening écht klantgericht te maken;
- Vaardigheden om verbeteringen te ontwerpen voor elke fase van de inwonerreis;
- Een bekwaamheid die bijdraagt aan het creëren van een naadloze en impactvolle inwonerervaring.

Extra: tijdens de leermodule ontwikkelt u expertise in twee onmisbare rollen:

- Als moderator begeleidt u deelnemers bij het ontwerpen van de ideale klantreis en ondersteunt u professionals in het omzetten van deze inzichten naar een Service Blueprint.
- Als administrator zorgt u voor heldere en gestructureerde verslaglegging van de ideale inwonerreis én de bijbehorende Service Blueprint.

Maak het verschil! Meld u vandaag nog aan en word een sleutelspeler in het bouwen van een toekomst waarin inwoners écht centraal staan.

- ✓ kunt u zelf met de methode aan de slag in uw eigen organisatie.

## Cursusdagen

📅 donderdag 17 april 2025 (Utrecht/online)

Dag 1: donderdag 17 april 2025

Dag 2: donderdag 24 april 2025 (Ochtend)

📅 woensdag 14 mei 2025 (Online)

Dag 1: woensdag 14 mei 2025

Dag 2: woensdag 21 mei 2025 (Ochtend)

Dag 3: woensdag 28 mei 2025

Dag 4: woensdag 4 juni 2025 (Ochtend)

## 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

De fysieke leermodule bestaat uit vier onderdelen:

- een e-learning
- een fysieke bijeenkomst in Utrecht
- een online terugkommoment
- online coaching (2 uur per persoon)

De online leermodule bestaat uit 4 online sessies.

2 van 09.00 - 10.30 uur, 1 van 09.00 - 12.00 uur en een terugkom-sessie van 10.00 - 11.00 uur.

### **E-learning**

De e-learning geeft u een uitgebreide toelichting op elk aspect van de leermodule. In diverse video's ziet u wat een specifiek onderdeel inhoudt en u vindt er materialen waar u zelf mee aan de slag kan. Zo bent u optimaal voorbereid op de online sessies. Bovendien kunt u als naslagwerk de e-learning nog een heel kalenderjaar raadplegen.

### **Fysieke bijeenkomst**

Deze bijeenkomst van in totaal 6 uur, bestaat uit drie onderdelen.

#### *Deel 1: Thema & afbakening, klantinzichten en persona's*

U leert hoe u een thema kunt afbakenen en waarom dat zo belangrijk is. U gaat op zoek naar verschillende manieren om de klantervaring in beeld te brengen. Beide opbrengsten vertaalt u naar een zogeheten 'persona', nadat u geleerd heeft wat dit is en hoe u deze kunt opstellen.

#### *Deel 2: De ideale klantreis*

In deel 2 gaat u samen aan de slag met het maken van de gedetailleerde klantreis op basis van de persona. U leert ook wat het onderscheid is tussen de "klassieke" klantreis methode en de Service Blueprint methode.

#### *Deel 3: De Service blueprint*

In deel drie gaat u aan de slag met de uitwerking van de verschillende aspecten die van belang zijn voor het realiseren van de inwonerreis. Dit wordt de Service Blueprint.

### **Online terugkommoment**

Het online terugkommoment biedt deelnemers de kans om samen te reflecteren op hun ervaringen uit de leermodule. Tijdens dit uur kunnen bevindingen worden gedeeld, potentiële cases worden besproken en vragen worden gesteld. Het is een open en interactieve sessie waarin deelnemers elkaar inspireren en van elkaars vragen leren. Het moment is facultatief, maar waardevol voor wie verdere verdieping zoekt.

### **Online coaching**

Iedere deelnemer krijgt twee uur een-op-een online coaching om zijn/haar casuïstiek uit de praktijk te bespreken.

## **Doelgroep**

Deze leermodule is bedoeld voor procesmanagers, adviseurs op het gebied van (online) dienstverlening, ICT, wetgeving en monitoring. Bij kleine, middelgrote en grote gemeenten.

## **Docenten**

VNG Connect werkt met docenten uit de praktijk en maakt op deze manier een sterke koppeling tussen de theorie en de praktijk te realiseren. De docenten in deze leermodule zijn ervaren in de dienstverlening, online strategie en het ontwikkelen van Service Blueprints.