

## **Opleidingsvoorstel Gemeente Gouda - SOD-Opleidingen**

In het Afdelingsplan 2008 wordt de transitie van Paz naar Div voor Organisatie C beschreven. De traditionele rol van de Div zal veranderen naar voorwaardenscheppend en regisserend. Daarnaast mag de afdeling in de toekomst aangesproken worden op het uitstekend verzorgen van informatie, advies, ontsluiting en archivering voor Organisatie C. Waarbij geldt dat het uitgangspunt is kwaliteit in samenwerking om de juiste processen, producten en diensten te leveren. Bij dit uitgangspunt wordt gestreefd naar optimale klantgerichtheid en resultaatgerichtheid. Hiertoe wordt een nieuwe werkwijze en opzet geïmplementeerd. Om de voorwaarde scheppende en adviserende rol van Div te kunnen realiseren moeten er een aantal veranderingen worden ingezet. In de omslag van documentgericht archiveren naar procesgericht archiveren speelt digitale ondersteuning een belangrijke rol. Deze manier van werken heeft niet alleen invloed op de Div-medewerkers maar ook op de overige medewerkers van Organisatie C.

In de nieuwe situatie ligt de eindverantwoordelijkheid voor zowel de procesafhandeling als 'het document' bij de gebruiker (proceseigenaar). De nieuwe afdeling Div heeft de regiefunctie om ervoor te zorgen dat de gebruiker die verantwoordelijkheid kan dragen. Een aantal zaken zoals authenticiteit, integriteit en identiteit van de informatie moet dan geborgd zijn. Dit betekent dat continu contact tussen Div en het primaire proces noodzakelijk is. Het DSP en het opzetten van accountteams spelen hierbij een grote rol.

SOD-Opleidingen deelt deze visie op de ontwikkeling van het vakgebied en heeft de afgelopen jaren opleidingsactiviteiten ontwikkeld die dit ondersteunen. Het veranderingstraject dat Organisatie C ingaat, leent zich goed voor een maatwerk opleidingstraject. SOD-Opleidingen heeft ruime ervaring opgedaan met collega gemeenten die min of meer dezelfde ontwikkeling door maken.

Het Afdelingsplan 2008 dienst al basis voor het opleidingsplan. In de voorgestelde volgorde is de ontwikkeling van de afdeling en de benoeming van de speerpunten meegenomen.

SOD-Opleidingen adviseert om het opleidingstraject te beginnen met een kick-off workshop voor de gehele groep, waarbij een min of meer officiële aftrap wordt gedaan door een prominente ambtenaar van Organisatie C. Dit geeft de juiste waarde aan een dergelijk opleidingstraject.

Organisatie C heeft aangegeven dat voor de groep consultants een toets voorafgaand aan het opleidingstraject gewenst is. Deze toets moet zowel kennis als inzicht testen. Een voorbeeld van de toets is bijgevoegd als bijlage. Indien deze in orde is, wordt de toets uitgebreid met de onderwerpen documentontsluiting en documentbeheer. Deze toets geeft per deelnemer aan waar hiaten in kennis en vaardigheden zitten.

Omdat de transformatie van Paz naar Div een grote verandering inhoudt, adviseren wij om te starten met de workshop *Omgaan met veranderen*. In deze workshop raken de deelnemers bewust van het feit dat er grote veranderingen binnen hun werk gaan optreden. Dit geldt zowel voor de eigen afdeling als de gehele organisatie. Daarnaast leren de deelnemers hoe om te gaan met veranderingen en zich daarop voor te bereiden. Deze workshop richt zich voornamelijk op het gedragsaspect en minder op de vakinhoudelijke kant van de veranderingen.

De veranderingen in het vakgebied en de rol van de Div'ers komt aan de orde in *Digitaal Denken*. Dit kan een alternatief zijn voor de kick-off workshop. Tijdens deze workshop beoogt de docent de deelnemers op zodanige wijze de veranderingen in het vakgebied en de werkzaamheden aan de orde te stellen, dat er bewustzijn ontstaat mbt het digitale werken. Ook deze workshop is geschikt voor zowel de Consulenten als Post Registratie medewerkers.

Een van de speerpunten voor het jaar 2008 is het professionaliseren van het gebruik van Verseon. Om dit te ondersteunen stelt SOD-Opleidingen een module *Digitalisering en Verseon bij Organisatie C* voor. Deze module behandelt de mogelijkheden van het pakket voor de organisatie en de gevolgen van bepaalde keuzes. Het geeft de consulenten meer inzicht in het optimale gebruik van Verseon binnen Organisatie C.

Om de nieuwe functies succesvol in te vullen, dienen de medewerkers competenties te bezitten op het gebied van pro-activiteit en klantgericht communiceren. Juist voor de consulenten is dit belangrijk bij hun toekomstige klantcontacten. Maar ook de Post Registratie medewerkers hebben baat bij training in klantgerichtheid en pro-activiteit. De module *Proactief en Klantgericht communiceren* gaat in op deze nieuwe competenties voor het vakgebied. Tijdens de cursus zullen de deelnemers veel praktisch oefenen. Daarom is de aanbevolen maximum groepsgrootte 16 personen. Deze communicatie training zit vrij vroeg in het opleidingstraject omdat de vaardigheden tijdens de andere modules terugkomen bij bijvoorbeeld het presenteren van uitkomsten van groepsopdrachten.

Door de nieuwe manier van werken, van documentgericht naar procesgericht, zijn kennis en vaardigheden van processen essentieel. In de module *Procesmanagement en Div* krijgen de deelnemers een introductie in het beschrijven, modelleren, beoordelen en inrichten van processen. Het DSP speelt hierbij een rol en komt dus ook in de cursus aan de orde. Dit cursusonderdeel is voor de consulenten.

De module *Div in een digitale omgeving* geeft de medewerkers Post Registratie inzicht, kennis en vaardigheden in de basisvaardigheden van de documentbehandeling inclusief routing, afdoening en rappelleren. Uitgangspunt is in deze module de digitale omgeving.

Een van de aandachtspunten voor de organisatie en de afdeling Div is het kwaliteitsaspect. In de module *Kwaliteitszorg Div* staat de kwaliteit van (de dienstverlening van) de afdeling van Div centraal. Hoe kom je tot de gewenste kwaliteit en hoe blijf je daar, zijn de kernvragen die in de module worden beantwoord. Normen, kwaliteitseisen, meting en auditing komen zowel theoretisch als praktisch aan de orde.

Het invoeren van een accountmodel, waarbij afdelingen een vaste Div-medewerker krijgen toegewezen, vraagt om specifieke competenties. Omdat deze competenties voor de meeste medewerkers nieuw zal zijn, is dit een belangrijke module. In deze module komt de lesstof uit de rest van het opleidingstraject terug.

*Accountmanagement Div* gaat o.a. in op Service Level Agreements, klantgerichtheid, adviseren, afstemmen van producten en werkwijzen op de klantbehoefte. Deze module is zeer geschikt als afsluiting van het traject (of eerste gedeelte van het traject).

SOD-Opleidingen heeft gemerkt dat het effect van in-company trainingen toeneemt, indien de deelnemers de opgedane competenties kunnen oefenen in de praktijk van de eigen organisatie. Wij hebben ook de ervaring dat, ondanks de goede bedoelingen, in de praktijk tijd en ruimte ontbreekt om dit structureel aan te pakken.

SOD-Opleidingen heeft daarom een coaching module ontwikkeld. De coach richt zich gedurende een, van te voren vastgestelde, termijn op de begeleiding van de cursisten. Deze begeleiding richt zich primair op het toepassen van de lesstof uit de training in de dagelijkse praktijk. Omdat de coach geen andere werkzaamheden voor de organisatie heeft, kan hij zich voor 100% richten op deze activiteit. Daarnaast fungeert de coach als een mentor, waar de deelnemers met lesstof gerelateerde vragen terecht kan.

SOD-Opleidingen adviseert om de tijd te nemen voor het opleidingstraject. De medewerkers gaan een verandertraject in. De praktijk wijst uit dat een te grote belasting dit traject niet bespoedigt.

Zo zou het, afhankelijk van de organisatiedoelstellingen 2008 – 2010, het complete opleidingstraject uit te smeren over 2008 en 2009. Wellicht blijkt dat gedurende 2008 dat andere modules of onderwerpen prioriteit zouden moeten hebben.

Dit opleidingsvoorstel is een concept. De volgorde van de modules en de gedetailleerde inhoudelijke invulling kan aangepast worden aan eisen en wensen van Organisatie C.

Bijlage 2: **Beschrijvingen van de cursusinhoud:**

	<b>Procesmanagement en DIV</b>
<b>Inhoud</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- modelleren van processen</li><li>- afbakenen van processen vanuit het perspectief van de klant</li><li>- beschrijven van processen</li><li>- geautomatiseerde post-en archiefsystemen ter ondersteuning van de - primaire processen</li><li>- procesmatig registreren en archiveren in een digitale en procesgeoriënteerde omgeving (DSP)</li></ul>
<b>Opbouw</b>	Onderwijs leergesprek, discussie, groepsopdrachten, praktische opdrachten
<b>Duur</b>	1 lesdag

	<b>Accountmanagement DIV</b>
<b>Inhoud</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- wat is accountmanagement?</li><li>- de rol van de accountmanager</li><li>- klantgerichtheid</li><li>- belangen van de eigen afdeling t.o.v. klantgerichtheid</li><li>- klanttevredenheid</li><li>- kwaliteit van de producten en diensten</li><li>- acquisitie en follow-up</li><li>- Service ulevel algemeenst en Dienstverleningsovereenkomsten</li></ul>
<b>Opbouw</b>	Discussie, onderwijsleergesprek, groepsopdrachten
<b>Duur</b>	2 dagen

	<b>Digitaal Denken</b>
<b>Inhoud</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- verschillen tussen analoog en digitaal</li><li>- de plaats van DIV in een digitale organisatie</li><li>- de rol van DIV in een digitale organisatie</li><li>- het bestaansrecht van DIV in een digitale organisatie</li><li>- benodigde vaardigheden van een Divers in een digitale omgeving</li></ul>
<b>Opbouw</b>	Onderwijsleergesprek, groepsdiscussie en videofilm
<b>Duur</b>	1 lesdag

	<b>Omgaan met veranderingen</b>
<b>Inhoud</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- de manier waarop er binnen groepen wordt samengewerkt.</li><li>- de noodzaak van veranderen, de hulpmiddelen die hierbij nodig zijn en uw positie.</li><li>- uw eigen rol binnen een groepsproces.</li><li>- inzicht in gedrag bij veranderingen.</li><li>- de fasering en verschillende interventies bij veranderingstrajecten</li><li>- adequate manier van communiceren tijdens een veranderingstraject.</li></ul>
<b>Opbouw</b>	De les bestaat uit onderwijsleergesprek en groepsdiscussie.
<b>Duur</b>	1 lesdag

	<b>Kwaliteitszorg Div</b>
<b>Inhoud</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Wat is kwaliteit?</li><li>- Kwaliteitszorg als systeem</li><li>- Kwaliteitsborging + certificering</li><li>- Het formuleren van kwaliteitseisen</li><li>- Kwaliteitsmodellen (ISO-NEN, TQM, INK, INKZ-div)</li><li>- Het imago van div in relatie tot kwaliteitszorg en de organisatie</li><li>- Het kwaliteitshandboek</li><li>- De praktische invulling van kwaliteitszorg</li></ul>
<b>Opbouw</b>	Onderwijsleergesprek, discussie en groepsopdrachten, presentaties
<b>Duur</b>	3 dagen

	<b>Digitalisering en Verseon (bij Organisatie C)</b>
<b>Inhoud</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- digitalisering in de context van de gemeente Gouda</li><li>- gevolgen van Verseon voor de gehele organisatie</li><li>- mogelijkheden mbt registratie</li><li>- mogelijkheden mbt dossiervorming</li><li>- mogelijkheden mbt archiefbeheer / recordsmanagement</li><li>- toegankelijkheid van informatie (oa. Metadata)</li><li>- de rol van DIV in een digitale omgeving</li></ul>
<b>Opbouw</b>	Onderwijsleergesprek, discussie, groepsopdrachten
<b>Duur</b>	2 dagen

	<b>Div in een digitale omgeving (Opfriscursus)</b>
<b>Inhoud</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- registreren in een digitale omgeving</li><li>- welke stukken registreert u en welke gegevens moet u registreren?</li><li>- hoe is de behandeling van uitgaande correspondentie georganiseerd?</li><li>- hoe organiseert u de afdoenings-, verblijfplaats- en voortgangsbewaking?</li></ul>
<b>Opbouw</b>	Onderwijsleergesprek, discussie en opdrachten
<b>Duur</b>	1 dag

	<b>Klantgericht en Proactief communiceren</b>
<b>Inhoud</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- pro-activiteit; begripsbepaling</li><li>- verschillende vormen van communicatie</li><li>- opbouw en structuur van gesprekken</li><li>- proactief omgaan met collega's en klanten</li><li>- pro-activiteit vertalen naar effectiviteit</li><li>- psychologische modellen</li><li>- begripsbepaling klantgerichtheid</li><li>- wie is uw klant?</li><li>- de toegevoegde waarde van klantgerichtheid</li><li>- verschillende gedragsvaardigheden</li><li>- verschillende gesprekstechnieken</li><li>- sterkte/zwakte analyse van uw eigen afdeling</li><li>- service -en klantgericht werken in de praktijk</li></ul>
<b>Opbouw</b>	Theorie, rollenspelen, discussie en praktische opdrachten
<b>Duur</b>	2 lesdagen