



De Burger is Meester

Het spel voor Zaakgericht werken

Op weg naar excellente dienstverlening!

De overheid wil haar burgers graag beter bedienen! Het verbeteren van de dienstverlening staat dan ook bij veel overheidsinstaties hoog op de agenda. Het doel is klantgerichter en efficiënter gaan werken, zowel intern als extern. Vanuit deze ontwikkelingen staat momenteel het 'zaakgericht werken' enorm in de belangstelling.

Wat is hier zo moeilijk aan?

De bedoeling van zaakgericht werken is om niet zozeer vanuit ICT-oplossingen, maar door verbetering van de manier van werken (de bedrijfsprocessen) de dienstverlening aan de klant te verbeteren. In de praktijk blijkt het niet eenvoudig om dit soort veranderprocessen tot leven te brengen. Soms blijkt dat het voor medewerkers onvoldoende is duidelijk hoe de dienstverlening kan worden verbeterd of wat het nut en noodzaak daarvan is. Een diepgewortelde cultuur van product- en afdelingsgerichtheid kan hier een belangrijke belemmering voor vormen. Daarnaast worden oplossingen vaak teveel vanuit de techniek bedacht. De invoering van zaakgericht werken vraagt niet zozeer om 'technische' wijzigingen, maar om een andere denk- en werkwijze, een verandering in houding en gedrag van medewerkers. Verbetertrajecten komen dan ook vooral moeilijk op gang als de motivatie en bewustzijn ontbreekt bij medewerkers dat de manier van werken anders moet en kan!

Zien is geloven

Om zaakgericht werken en denken tot leven te laten komen, heeft Novius het spel 'De Burger is Meester' ontwikkeld. De deelnemers aan het spel kruipen in een rol die losstaat van de dagelijkse praktijk, maar gaan in het spel wel aan de slag met vraagstukken die sterk lijken op vraagstukken uit hun eigen werkomgeving. Deelnemers kunnen in het spel op een actieve en ongedwongen manier experimenteren met ideeën en oplossingen. Dit levert in korte tijd veel kennis en inzichten op, meer dan door het lezen van vakliteratuur of het volgen van een training.

Eén groot feest

In het spel 'De Burger is Meester' is het leven in Nederland één groot feest! Burgers dienen aan de lopende band feestaanvragen in bij de gemeente 'Amersberg'. Deze gemeente beoordeelt of een feestaanvraag wordt goedgekeurd of afgekeurd. De beoordeling wordt uitgevoerd door een aantal commissies binnen de gemeente. Iedere commissie beoordeelt de aanvraag op specifieke aspecten en brengt vervolgens advies uit. De burger wil graag tijdig een reactie ontvangen en is met regelmaat benieuwd hoe het staat met

zijn aanvraag. De centrale vraag in het spel is dan ook: Hoe zorgen de medewerkers van de gemeente Amersberg ervoor dat het behandelproces van feestaanvragen zo goed mogelijk loopt, kijkend naar organisatie, samenwerking en communicatie?



Het spelverloop

Het spel wordt in een aantal rondes gespeeld. In de eerste ronde volgen de spelers een heldere instructie die is gebaseerd op een traditionele taakverdeling. Vervolgens krijgt de groep de opdracht verbeteringen te bedenken en in de volgende ronde toe te passen. Spelenderwijs ontstaat op die manier inzicht in mogelijkheden die leiden tot een betere dienstverlening voor de klant en een betere interne samenwerking. De deelnemers ervaren zelf direct de gevolgen hiervan op het proces. Ze kijken als team over hun eigen muren heen en het algehele proces komt in beeld. Op basis van deze ervaringen - waar nodig aangevuld met aangereikte inzichten - worden de principes van zaakgericht werken en denken helder gemaakt. En dat blijkt nog leuk te zijn ook!



Spelkenmerken

Het spel is geschikt voor groepen van 8 tot 12 deelnemers. Er kan met maximaal 3 groepen tegelijk worden gespeeld, waarmee het competitie element nog meer wordt versterkt. Het spel is interessant en leuk voor medewerkers uit alle onderdelen van een overheidsorganisatie: van gemeentesecretaris tot baliemedewerker. De tijdsduur varieert van 3 uur tot een hele dag, afhankelijk van de te bereiken leerdoelstellingen en accenten.

Inzetmogelijkheden spel

Vooraf worden de gewenste leerdoelen en resultaten samen met de opdrachtgever vastgesteld. Het accent kan bijvoorbeeld liggen op het vergroten van bewustwording, het verbeteren van de samenwerking, het nadenken over de impact van zaakgericht werken op de eigen organisatie of het concreet vastleggen van belangrijke elementen voor een implementatieplan. Voorbeelden van situaties om het spel in te zetten zijn:

als **kick-off** activiteit voor een verandertraject
als **breekijzer** om een verandertraject nieuw leven in te blazen
als onderdeel van een **training** 'zaakgericht werken'
als **katalysator** om knelpunten en/of afstemmingsproblemen tussen processen en/of afdelingen bespreekbaar te maken

Deze overheden gingen u voor

Versillende overheden hebben deze game al ingezet. Sommige als kickoff en andere als onderdeel van een totaal verandertraject. Een paar voorbeelden zijn: Gemeente Zwolle, Emmen, Breda, Borger-O'doorn, Velsen, Enschede, Horst aan de Maas. Hoogheemraadschap Rijnland en Delfland, Maar ook binnen KING is deze game gespeeld.

Kortom

Soms komt een traject dat bedoeld is om de dienstverlening en de manier van werken te verbeteren niet helemaal van de grond. Om concreet te maken waarom verbeteringen zinvol zijn en medewerkers op een positieve en energieke manier te mobiliseren, kan het spel 'De Burger is meester' uitkomst bieden. Wij praten graag met u verder over de mogelijkheden en inzet van dit spel!

Wilt u meer informatie of heeft u vragen over dit spel? Neemt u dan vrijblijvend contact op met **Peter Buijs**:
06 - 16210515 of **pbuijs@novius.nl**