

Begeleidingstraject

WERKEN met KWALITEITSHANDVESTEN

(burgerhandvesten / schoolgidsen / kwaliteitskaarten / citizen's charters)

“De kracht van kwetsbaarheid”

Het formuleren en publiceren van een kwaliteitshandvest is een effectieve maar ingrijpende manier om een organisatie meer gericht op de burger te maken.

Via een handvest maakt u de normen bekend voor de diensten die u levert. U bepaalt zelf welke deze normen zijn. Kunt u niet aan uw eigen normen voldoen, dan geeft het handvest aan hoe dat wordt goedge maakt.

Het doel van een handvest is het vergroten van de klantgerichtheid van een organisatie door zo duidelijk als mogelijk te zijn over wat de klant van u mag verwachten. De praktijk leert dat het formuleren van een handvest voor de organisatie een sterke prikkel betekent om meer te weten te komen over die klant en de manier van dienstverlening beter op die klant toe te snijden. Als zodanig vormen handvesten daarom een breekijzer voor het vormgeven van de kwaliteitszorg van uw organisatie.

Dit begeleidingstraject bestaat uit:

1-daagse kennismakingsbijeenkomst
kennismaken met kwaliteitshandvesten
omvat o.a.:

- Wat is een kwaliteitshandvest?
- handreiking methode
- simulatie

2-daagse workshop
werken aan prestaties
omvat o.a.:

- handreiking meten en formuleren normen
- hantering model Instituut Nederlandse Kwaliteit
- eerste formulering concept handvest

3 begeleidingsbijeenkomsten van een dagdeel
intervisie en ondersteuning
omvat o.a.

- vergelijking ontwikkeling normen
- technische (o.a. juridische) dimensies
- publicatieplan

1 presentatiebijeenkomst kwaliteitshandvesten

publicatie en daarna

omvat o.a.:

- presentatie concept handvesten
- vervolgcacties

In dit begeleidingstraject wordt u stap voor stap geholpen met het vormgeven van uw eigen kwaliteitshandvest. De eerste bijeenkomst is een open bijeenkomst met een algemeen karakter. Aan het einde van de bijeenkomst heeft u een goed beeld van wat het werken met een kwaliteitshandvest voor uw organisatie kan betekenen. De volgende bijeenkomsten zijn nadrukkelijk bedoeld voor degenen die aan de invoering ervan vorm moeten geven. Naast kennisoverdracht door de docenten gaat het hierbij vooral om intervisie en ervaringsuitwisseling.

Bestemd voor

Lijnmanagers en projectleiders verantwoordelijk voor de vormgeving van kwaliteitshandvesten.

De eerste bijeenkomst staat ook open voor degenen die moeten adviseren over de toepasbaarheid van kwaliteitshandvesten.

Dit begeleidingstraject is bestemd voor vertegenwoordigers uit diverse organisaties. In aangepaste vorm is ook een in-company versie mogelijk.

Simulatie en boek

In dit begeleidingstraject wordt gebruikgemaakt van een simulatie zoals die is ontwikkeld in samenwerking met de B&A Groep in Den Haag.

Inhoudelijk wordt het traject vormgegeven op basis van het boek 'Werken met kwaliteitshandvesten' van de hand van de docenten.

Docenten

Drs. D.P. Noordhoek en Drs. M.A. Muntinga

Data

Op aanvraag

Kosten

De kosten voor de 1-daagse kennismakingsbijeenkomst, inclusief boek, bedragen € 275,-, excl. btw.

De kosten voor het gehele traject, inclusief kennismakingsbijeenkomst en boek, bedragen € 2.600,-, excl. verblijfkosten.

De simulatie kwaliteitshandvesten valt ook gescheiden uit te voeren. Kosten bedragen € 2.100,-- excl. btw.

Informatie en inschrijving

Informatie kunt u verkrijgen bij:

over data, voorwaarden en inschrijving etc.: mw. G. Lammé

over de inhoud en eventuele in-company versie: Drs. D.P. Noordhoek.