



PEP® Het Nieuwe Werken en de Gemeente Nieuwegein

Een complexe samenleving vraagt om een totaal aanpak van de gemeente. Dit vraagt van de medewerkers van de gemeente Nieuwegein veel flexibiliteit en creativiteit. Klantgericht werken en hun taken goed doen staat hoog in het vaandel.

De stad Nieuwegein bestaat al sinds 1971 en is sindsdien sterk gegroeid. Er komt een nieuw Stadhuis in het hart van de stad welke ook veel meer mogelijkheden biedt voor ontmoetingen met de burgers. De nieuwe gemeentelijke organisatie vraagt veel van de 500 medewerkers, er komen flexwerkplekken om zo beter met elkaar te kunnen samenwerken.

PEP® Worldwide: ruim één miljoen deelnemers

Al bijna een kwart eeuw faciliteren PEP® Worldwide en zijn PEP®-coaches kenniswerkers bij het doen van hun werk in de steeds veranderende werkomgeving en veranderende technologie. PEP®-coaches werken met gevarieerde groepen, teams, individuele medewerkers en met koppels van manager en management assistenten. Elke kenniswerker wordt persoonlijk begeleid naar een effectievere en efficiëntere werkstijl. Met vierhonderd coaches is PEP® Worldwide wereldwijd werkzaam in vijfendertig landen. Met PEP® zijn al meer dan een miljoen mensen persoonlijk begeleid.

Meer informatie? www.pepworldwide.nl

Een Wervelwind met PEP®

*Pieter van der Hoog
(Gemeente Nieuwegein):
Met PEP® profiteer je als organisatie
van ervaringen die elders zijn opgedaan.*

De Gemeente Nieuwegein verhuist in november 2011 naar een spiksplinter-nieuw stadhuis dat volledig is ingericht op digitaal werken. De overgang past prima bij het streven van de gemeente naar excellente dienstverlening. Operatie Wervelwind bereidt organisatie en medewerkers op een nieuwe mind-set en nieuwe vaardigheden. PEP® faciliteert bij de overgang naar de nieuwe manier van werken, PEP® coaches trinden al 280 medewerkers bij de transformatie.

Nieuwegein wil vooroplopen: wij streven naar een excellente aanpak van ons werk. Dat wil zeggen excellente dienstverlening aan onze klant: de burger. En in de context van maatschappelijke problemen betekent dat ook een excellente samenwerking met andere organisaties. Wij noemen dat hier DNA: De Nieuwegeinse Aanpak." Aan het woord is Pieter van der Hoog, Teamleider Informatisering van de gemeente. "Zo'n overgang naar klantgericht werken is een proces van meerdere jaren. Het vereist een andere cultuur en een andere manier van werken, nog meer gericht op delen en samenwerken."

Sneller en toegankelijker

"Wij zetten daarbij hoog in op digitalisering. We willen de burger digitaal tegemoetkomen," aldus Van der Hoog. "Alles wat digitaal kán, moet vanaf 2011 ook digitaal plaatsvinden. Daartoe snoeien we in de regels en leveren we bijvoorbeeld iedere maand twee nieuwe digitale producten op. Voor de burger wordt het simpeler en toegankelijker. Die hoeft zich nog maar één keer te melden en dan kennen wij hem voortaan. Sinds maart 2010 hebben wij een klantcontactcentrum. Daar handelen we nu al 50% van de zaken in één keer af. Ons doel is om dat op te voeren naar 80%."

SharePoint

Voor de nieuwe digitale werkomgeving heeft de gemeente gekozen voor SharePoint van Microsoft. Samenwerken en informatie delen zijn daarbij sleutelbegrippen.

De nieuwe manier van werken eist uiteraard nieuwe vaardigheden van de medewerkers, maar vooral ook een nieuwe mind-set. "De verhuizing is daarbij een mooi ankerpunt," zegt Van der Hoog. "Daardoor kan niemand er meer omheen dat het ook echt anders moet."

Eerst opruimen, dan Sharepoint inrichten

Om de afdelingen en de medewerkers te begeleiden naar het nieuwe stadhuis, de nieuwe digitale omgeving en het werken met SharePoint, is de operatie 'Wervelwind' opgezet. Daarvoor is in totaal 1,5 tot 2 jaar uitgetrokken, waarbij van afdeling tot afdeling gewerkt wordt.

"We gaan van kamers naar flexplekken, waarbij er per medewerker nog maar één meter opslagruimte overblijft. Daarvan is dan ook nog eens de helft voor de afdeling," vertelt Sjoerd de Graaf, projectleider van het digitale deel van Wervelwind. "Er moet dus eerst opgeruimd worden."

Tijdens en na het opruimen wordt de basis gelegd voor de 'digitale Wervelwind'. "We nemen de processen en de informatiestructuur onder de loep, zodat elke afdeling zaak- en procesgericht kan gaan werken. Vervolgens kun je SharePoint pas goed inrichten," aldus De Graaf.

Mind-set en soft skills

Een goede tool, zoals Sharepoint, en een goede inrichting hiervan zijn echter pas het begin. Om de medewerkers zover te krijgen dat ze op een andere manier gaan werken en de mogelijkheden echt gaan benutten, is een introductie met uitsluitend een 'knoppentraining' absoluut onvoldoende.

"De mind-set van de medewerkers is belangrijk, alles verandert.. Ze hebben veel minder een eigen plek, de informatie is anders georganiseerd, en ze moeten vooral leren denken en werken in termen van 'ons werk' en niet meer 'mijn werk'. Dat is deels een kwestie van wennen, maar er is ook een omslag nodig. Bij die omslag speelt PEP® een vitale rol. De PEP® coaches helpen de medewerkers ook de soft skills te ontwikkelen die ze nodig hebben, op het gebied van organisatie en prioritering."

Mensen worden productiever

PEP® helpt de medewerkers de overgang naar de nieuwe software te vertalen naar een andere werkstijl. Dat gebeurt in drie dagdelen. Het begint met een presentatie over effectief en efficiënt werken, digitaal opruimen en dergelijke. Dagdeel 2 is een persoonlijke sessie voor de medewerker, gericht op efficiënt werken, digitaal opruimen en werken aan eigen werkstijl gerelateerde problemen. Dagdeel 3 heeft focus op slim voorbereiden op en/of slim werken met Sharepoint. Dit is ook een persoonlijke sessie. "Ze kunnen een passende efficiënte en effectieve werkstijl ontwikkelen, met een goed gebruik van de beschikbare tools. De PEP® coaches leren hen zich staande te houden in de nieuwe omgeving," aldus De Graaf. "Medewerkers worden productiever. De toegang tot informatie in systemen verloopt sneller. Er ontstaan korte lijnen, met een sterke focus op samenwerken en kennisdelen."

Collectief leren

Ook Pieter van der Hoog is tevreden over de resultaten van de PEP® aanpak. "Je profiteert als organisatie van ervaringen die elders zijn opgedaan. En vergeet niet: 'vreemde ogen dwingen'. De PEP® coaches hebben gezegd in de ogen van de medewerkers. Het rendement is dat we collectief leren om makkelijker te delen en informatie te verzamelen. Daardoor bedienen wij de klant beter, zowel extern als intern."

"PEP® helpt de medewerkers om de overgang naar de nieuwe software te vertalen naar een andere werkstijl".