PubliQ · Slimmer werken. Sterker uitvoeren.

Leergang Moderne Publieksdienstverlening

Bouw aan samenhangende, toegankelijke dienstverlening met leiderschap, data en sturing

De publieke dienstverlening staat onder druk. Inwoners en ondernemers verwachten snelle, duidelijke en toegankelijke dienstverlening. Tegelijkertijd nemen de complexiteit, digitalisering en druk op capaciteit toe. Nieuwe technologie zoals AI biedt kansen, maar vraagt ook om richting, keuzes en praktische vertaling naar het werk van alledag.

De vijfdaagse Leergang Moderne Publieksdienstverlening helpt professionals bij gemeenten en andere overheden om dienstverlening toekomstbestendig te organiseren en verbeteren. Je werkt aan visie, strategie, data, leiderschap en praktische verbetering van dienstverlening. De eigen praktijk van deelnemers vormt steeds de rode draad.



PubliQ · Slimmer werken. Sterker uitvoeren.

Wat levert de leergang op?

- publieke dienstverlening stevig positioneren binnen de organisatie;
- de samenhang versterken tussen visie, beleid, uitvoering en ICT;
- data, signalen en klantinzichten gebruiken om te verbeteren;
- sturen op kwaliteit van dienstverlening;
- aan de slag met concrete en actuele vraagstukken uit uw eigen organisatie.

Je verlaat de leergang met handvatten die direct toepasbaar zijn in je eigen gemeente of organisatie.

Voor wie?

Voor professionals op mbo+/hbo werk- en denkniveau die organisatiebreed willen werken aan betere dienstverlening.

- managers en teamleiders dienstverlening, KCC en publiekszaken;
- (beleids)adviseurs dienstverlening of adviseurs die meewerken aan het verbeteren van de dienstverlening, zoals informatieadviseurs;
- kwaliteitsmedewerkers en kwaliteitsadviseurs;
- projectleiders dienstverlening of KCC;
- professionals die de verbinding willen maken tussen beleid en uitvoering.

Waarom deze leergang juist nu?

Inwoners verwachten snelle en persoonlijke dienstverlening.
Eenvoudig, duidelijk en toegankelijk

Gemeenten moeten meer doen met beperkte middelen.
Dat vraagt om prioriteren, samenwerken en sturen.

Digitalisering en AI veranderen het werk.
Niet als doel op zich, maar als middel om dienstverlening en de uitvoering te versterken.

Nieuwe landelijke en wettelijke ontwikkelingen komen op gemeenten af.
Dienstverlening, digitalisering en toegankelijkheid vragen om samenhang.

Programma in het kort

Centraal staat de vraag: hoe organiseer en verbeter je moderne publieksdienstverlening organisatiebreed, van visie tot uitvoering en de sturing daarop? Tussen de bijeenkomsten werken deelnemers aan praktijkopdrachten die direct aansluiten bij hun eigen organisatie en rol.

Dag	Thema	Kernvraag
1	**Richting bepalen: visie en strategie**	Waar willen we naartoe met onze dienstverlening?
2	**Van visie naar uitvoering: de organisatie verbinden**	Hoe vertalen we ambitie naar processen, kanalen en uitvoering?
3	**Informatie en technologie laten werken**	Hoe ondersteunen informatievoorziening en digitale middelen de dienstverlening?
4	**Sturen en veranderen**	Hoe organiseren we eigenaarschap, beweging en continue verbetering?
5	**Van inzicht naar eigen praktijk**	Wat ga jij in jouw organisatie daadwerkelijk anders doen?

Volledig programma op aanvraag

In deze brochure vind je het programma in hoofdlijnen. Het volledige programma met toelichting per bijeenkomst, praktijkopdrachten en leeropbrengsten staat beschreven in een bijlage. Deze bijlage is meegestuurd bij de brochure of op aanvraag beschikbaar op aanvraag via **info@publiqdomein.nl of 050 - 200 4008** en rechtstreeks via de docenten **Sieka Geldof en Lisette Visscher.**

Praktijk als rode draad

Deelnemers werken gedurende de leergang aan opdrachten die passen bij hun eigen organisatie. Voor de start vindt een korte intake plaats, zodat iedereen gericht aan de slag gaat met relevante vraagstukken. Denk aan een analyse van de huidige dienstverlening, het in kaart brengen van een dienstverleningsproces, het vertalen van een visie naar acties of het gebruiken van data en indicatoren om beter te sturen.

Planning en praktische informatie

- **Bijeenkomsten & tijd:** 5 donderdagen tussen eind februari april en 2027. Van 09.30 tot 16.00/16.30 uur.
- **Planning:** 25 februari, 25 maart, 8 april, 22 april, 13 mei, terugkomdag en verdieping op 13 mei 2027.
- **Locatie:** regio Breda/Etten-Leur. De definitieve locatie stemmen we af op de herkomst van de deelnemers.
- **Groepsgrootte:** Maximaal 15 deelnemers.
- **Investering:** € 3.790 per deelnemer, exclusief btw.
- **Inbegrepen:** 5 opleidingsdagen, begeleiding door ervaren docenten, praktijkopdrachten en intervisie, cursusmateriaal, lunch en catering.
- *De planning houdt rekening met de schoolvakanties in Midden- en Zuid-Nederland, het KCC Congres en de NVVB-regiobijeenkomsten. Bij aanmelding van twee of meer deelnemers uit dezelfde organisatie geldt een gereduceerd tarief. Incompany is mogelijk op aanvraag.*

Docenten



Lisette Visscher

Strategie, organisatie en realisatie

Lisette werkt met gemeenten aan moderne publieke dienstverlening en de vertaling van visie naar uitvoering. Zij verbindt dienstverlening met organisatieontwikkeling, digitalisering en sturing en brengt complexe opgaven terug naar concrete keuzes en een werkbare aanpak.



Sieka Geldof

Publieke dienstverlening en klantcontact

Sieka brengt meer dan 25 jaar gemeentelijke praktijkervaring mee. Zij kijkt vanuit de inwoner, de professional en de dagelijkse uitvoering en weet wat nodig is om dienstverlening organisatiebreed te versterken.

Over PubliQ

PubliQ is de advies- en expertisepartner voor gemeenten en andere overheden die hun dienstverlening willen versterken. Vanuit jarenlange ervaring in publieke dienstverlening, klantcontact, informatievoorziening, digitalisering en organisatieontwikkeling helpen wij organisaties om visie, processen, systemen en uitvoering beter met elkaar te verbinden. We kennen de gemeentelijke praktijk van binnenuit en werken aan oplossingen die richting geven én uitvoerbaar zijn. Vanuit PubliQ Advies, PubliQ Professionals en PubliQ Academie ondersteunen we publieke organisaties met advies, tijdelijke expertise, begeleiding en praktijkgerichte opleidingen.

Meer weten of direct aanmelden?

Wil je meer informatie, een plek reserveren of de leergang incompany organiseren?
Neem dan contact op met PubliQ.

info@publiqdomein.nl **050 - 200 4008** **www.publiqdomein.nl**

De website wordt begin september gelanceerd. Tot die tijd verloopt aanmelden rechtstreeks via e-mail of telefonisch contact of rechtstreeks via de docenten Sieka Geldof of Lisette Visscher.