

ACTUELE DIAGNOSE

Door alle veranderingen en maatregelen van de afgelopen maanden, is het lastig om zicht te houden op de actuele situatie en mogelijkheden van klanten. Ook al hebben de klantregisseurs hun klanten regelmatig even gebeld, er kan een heleboel veranderd zijn. Om dan een gerichte aanpak in te zetten, is het belangrijk om eerst de diagnose van deze klanten te actualiseren: Hoe staat de klant er nu voor? En welke impact heeft de afgelopen periode gehad op de klant en zijn arbeidspotentieel?

Voordat er weer tijd en geld geïnvesteerd wordt in begeleiding en trajecten, is het belangrijk om deze klanten een pas op de plaats te maken: wederzijds vertrouwen en inzicht in de actuele situatie is cruciaal voor een effectieve en efficiënte vervolgaanpak.

Doelen

Dit traject is gericht op het actualiseren van de kennis over de klant en het (hernieuwd) versterken van de relatie. In het traject:

- ➔ Gaan we aan de slag met het **betrouwbaar zicht krijgen** op de actuele situatie van de klant
- ➔ Onderzoeken we welke vervolgaanpak het beste past en stellen een geactualiseerd **plan van aanpak** op
- ➔ Geven we een **impuls** aan de relatie met de klant.

Werkvorm & duur

Het traject bestaat uit 2 workshops van een dagdeel en 1 gesprek. Op indicatie kunnen diagnose tools of een praktijkassessment worden ingezet.

Deelnemers

Het traject is specifiek ontwikkeld voor alle klanten waar door omstandigheden weinig contact mee is geweest, klanten die een groeiende afstand ervaren tot de gemeente, of klanten waar het vermoeden bestaat dat er door de afgelopen maanden veel is veranderd. Met andere woorden: alle klanten waar het versterken van de relatie en het actualiseren van de diagnose zinvol is om in de begeleiding de plank niet mis te slaan.

Hoe meer **variatie** in de groep hoe beter: zo kunnen ze elkaar vanuit verschillende perspectieven op nieuwe inzichten brengen. Wel kan er voor gekozen worden om aparte groepen te creëren voor klanten die al bekend zijn met de gemeente en klanten die nieuw zijn. Hou groepen van **12 deelnemers** aan, zodat het naleven van 1,5 meter afstand ook haalbaar is.

Wie begeleiden de aanpak?

De trainer verzorgt de workshops, de klantregisseur haakt aan, voert het gesprek met de klant en stelt samen met de klant het geactualiseerde plan van aanpak op.



Programma in grote lijnen

- 1) Dagdeel 1: Tijdens het eerste dagdeel gaat het om een (hernieuwde) kennismaking met de gemeente, het reflecteren op (de impact van) de afgelopen tijd en het formuleren van de gevolgen voor de toekomst. De klanten hebben dus een actieve rol in hun eigen geactualiseerde diagnose.
- 2) Optioneel: Op indicatie wordt de klant gevraagd om voor het 2^e dagdeel een diagnosevragenlijst of een aantal testen in te vullen.
- 3) Dagdeel 2: Tijdens het tweede dagdeel staat het inzichtelijk maken van de mogelijkheden en het maken van een plan van aanpak centraal.
- 4) Gesprek: In groepsverband is al veel gesproken over de gedane reflecties en het plan van aanpak. Tijdens het gesprek is er plek voor individuele verdieping. Dit gesprek tussen klant en klantmanager vindt idealiter binnen een week na het tweede dagdeel plaats.

Wat krijgt u van ons?

We hebben de protocollen voor deze aanpakken voor u klaarliggen. Maar het kan natuurlijk ook zijn dat u een aanpak op maat wil, of ondersteuning zoekt bij het implementeren en uitvoeren. We bieden daarom 3 pakketten aan:

1 Ontwikkelen doen wij, trainen doe jij	2 Ontwikkelen & trainen doen wij, jij bent vrij	3 Het protocol geven wij, we trainen jou erbij
<p>U krijgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Het protocol voor de trainer, plus alle materialen voor de deelnemers ➔ Tips en tricks voor een effectieve overdracht ➔ Boek Gesprekken met meer impact ➔ De volledige gebruikersrechten van de materialen ➔ Telefonisch klankbord door een ervaren trainer/adviseur van ZINZIZ 	<p>U krijgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Een protocol op maat ➔ Alle materialen voor de deelnemers ➔ Advies en ondersteuning bij implementatie ➔ Een volledig verzorgd traject door ervaren trainers ➔ Warme en zorgvuldige overdracht aan klantregisseurs en accountmanagers 	<p>U krijgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Een protocol op maat ➔ Alle materialen voor de deelnemers ➔ Advies en ondersteuning bij implementatie & uitvoering ➔ Een korte train de trainer om te kunnen werken met het protocol ➔ De volledige gebruikersrechten van de materialen ➔ Boeken Gesprekken met meer impact en Trainen met meer impact

Nieuwsgierig naar de mogelijkheden?

Neem dan contact op met Femke Bennenbroek (femke@zinziz.nl of 06-34028906)

