

Case: Kwaliteitsverbetering door training en coachenting

De Provincie Utrecht bevindt zich met haar informatievoorziening in de transitie van analoog naar digitaal. De afdeling Div bevindt zich dus in een omgeving met veel veranderingen. Omdat juist in een wereld van digitale informatievoorziening de kwaliteit van groot belang is, vindt de organisatie bijscholing noodzakelijk om op het juiste niveau mee te kunnen ontwikkelen.

Vraag

De organisatie constateert enerzijds de medewerkers Div goed met de veranderingen omgaan. Er zit duidelijke progressie in de groep en er is ook veranderingsgezindheid. Anderzijds blijkt dat de kwaliteit van enkele basisvaardigheden achter blijft bij de verwachtingen van de organisatie. Ondanks dat er vanuit de organisatie klachten zijn over de kwaliteit, zit er geen verbetering in het registreren van binnenkomende documenten. De vaardigheid documentanalyse is niet op het gewenste niveau, waardoor de inhoudsomschrijving vaak niet goed is en documenten op de verkeerde plaats terecht komen. Daarnaast is ook het tempo waarin de registratie / behandeling plaatsvindt te laag.

De Provincie Utrecht wil de betreffende afdeling de kans geven om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Opleidings -en ontwikkel traject

SOD heeft voor de Provincie Utrecht gekozen voor een korte training in combinatie met persoonlijke begeleiding op de werkvloer.

De training behandelde de theorie rond het registreren van documenten (documentanalyse & inhoudsomschrijvingen). Vervolgens ging de coachent gedurende 2 maanden 2 tot 3 dagdelen per week aan de slag met de medewerkers op de werkvloer om de praktische vaardigheden op het gewenste niveau te krijgen. Op deze manier kregen de medewerkers precies de individuele aandacht passend bij hun behoefte.

Resultaat

De actieve coachende rol van een 'buitenstaander' droeg sterk bijdragen aan het effect van de scholing. Juist de individuele aanpak van de coachent werkt hierbij stimulerend.

Na afloop van het traject bleek het foutenpercentage bij de registratie van binnenkomende documenten verminderd van 60% naar 5%. Bovendien was ook de snelheid van werken toegenomen, waardoor de achterstanden zo goed als verdwenen.



provincie :: Utrecht