

innovatielab dienstverlening

Topontmoeting tussen overheid en bedrijfsleven

Customer Intimacy, Operational Excellence, Service Leadership, Customer Experience

De macht van de consument

De definitie, perceptie en beleving van 'dienstverlening' krijgt een geheel nieuwe lading met de ontwikkeling van het Internet tot een écht interactief communicatieplatform waar 'gewone mensen', zich verenigen en informatie delen én creëren. Web2.0, co-creatie en sociale netwerken zijn de sleutelbegrippen voor een fundamentele kentering in de verhoudingen tussen klant en leverancier, maar ook tussen burger en overheid. De klant of burger van morgen heeft een geheel nieuwe (machts)positie en zal die ook benutten.

Sturen op waardeproposities

Dienstverlening anno 2020 is echter meer dan een '2.0 online-strategie' alleen. Mensen hechten steeds meer waarde aan authenticiteit, betrokkenheid en betrouwbaarheid. Dat geldt voor klanten van het bedrijfsleven, maar zeker ook voor de 'klanten' van overheidsinstellingen. Want ook al is de burger geen klant en is de overheid geen bedrijf, het verwachtingspatroon verandert en de dienstverlening vanuit beide werelden kruipt steeds dichter naar elkaar toe. Termen als customer intimacy, operational excellence, service leadership en customer experience zijn niet langer exclusief voorbehouden aan het bedrijfsleven. Ook de overheid zal van buiten naar binnen moeten leren kijken en de beleving van de burger én ondernemer als vertrekpunt voor de organisatie van haar dienstverlening moeten nemen. Dit bewustzijn en het vermogen om te sturen op klantgerichte waardeproposities maken het verschil in toekomstige dienstverlening.

Opposites Attract

Om een verdiepingsslag te maken in toekomstbestendige dienstverlening initieert de Blommestein Groep op 7 oktober 2010 een unieke topontmoeting tussen topbestuurders uit alle lagen van de overheid met CEO's, ondernemers en marketeers uit het bedrijfsleven: InnovatieLab Dienstverlening 2020. Het contrast tussen beide werelden lijkt groot en dat is precies het vertrekpunt voor deze dag: het verbinden van twee ogenschijnlijk tegengestelde werelden.

Hollandse Grootmeesters

Kasteel De Vanenburg in Putten vormt het klassieke decor voor een zéér dynamische bijeenkomst, waarbij juist het contrast tussen beide werelden het vertrekpunt vormt voor een verkenning van inzichten en gedeelde aspiraties rondom dienstverlening, social networking, co-creatie en de belevingseconomie. Te midden van de Hollandse Grootmeesters aan de muren van het kasteel worden visies, debatten en betogen afgewisseld met state-of-the-art verdiepingssessies door wat misschien wel de Hollandse grootmeesters van dienstverlening kunnen worden genoemd. Tijdens het afsluitende kasteeldiner vormen verrassende koppels van ervaren overheidsbestuurders en toonaangevende ondernemers en marketeers uit het bedrijfsleven, de gespreksleiders van inspirerende tafelgesprekken over dienstverlening anno 2020.

Agendering

- Parallelen en verschillen in burger/klant dienstverlening: participatie, co-creatie en beleving
- Sturen op customer intimacy, service leadership, customer experience, operational excellence
- Kansen en keerzijden van Web2.0 en sociale netwerken
- Anticiperen op de 'tirannie van de transparantie'

Doelgroep

Bestuurders en topambtenaren werkzaam bij de Rijksoverheid, provincies, waterschappen, gemeenten, zelfstandige bestuursorganen en agentschappen, branche- en beroepsorganisaties en kennisinstellingen.

innovatielab dienstverlening

Topontmoeting tussen overheid en bedrijfsleven

Customer Intimacy, Operational Excellence, Service Leadership, Customer Experience

13.30 Ontvangst en registratie

14.00 Welkom en opening door de voorzitter

MARTIJN DE GREVE, Communicatiestrateg en professioneel debatleider

KEYNOTES

14.05 **State-of-the-Art in dienstverlening**

- Compilatie van originele, aansprekende en vernieuwende dienstverleningsconcepten

EGBERT JAN VAN BEL, Auteur van diverse marketing- en management boeken (o.a. Kloteklanten 2.0), tevens docent aan Beeckestijn Business School

DEBAT

14.50 **Onderscheiden in dienstverlening: burgers zijn klanten en klanten zijn burgers. Of niet?**

- Parallellen en verschillen in onderscheidende dienstverleningsconcepten van overheid en bedrijfsleven

- Anticiperen op de burger en klant anno 2020: participatie, co-creatie en beleving als vertrekpunt?

- Formuleren en sturen op waardeproposities in dienstverlening

- Dienstverlening 2.0: kansen en keerzijden, omgaan met de 'tirannie van de transparantie'

Met bijdragen voor de discussie van onder meer:

COLETTE CLOOSTERMAN, Commercieel Directeur, Jumbo

BART COMBEÉ, Directeur, Consumentenbond

DAVID VAN BERLO, Projectmanager Ambtenaar 2.0, Ministerie van LNV

met reacties vanaf de 1^e rij in de zaal door:

GUIL VAN DEN BOOM, Partner IT RISK & Assurance, Ernst & Young

15.30 PAUZE

'STATE OF THE ART' VERDIEPINGSSESSIES

16.10 Sturen op klantgerichte waardeproposities

SESSIE A	SESSIE B	SESSIE C	SESSIE D
Customer Experience	Service Leadership	Customer Intimacy	Operational Excellence
ARJAN VAN GILS Gemeentesecretaris Rotterdam	BERT BRUNNINKHUIS Gemeentesecretaris Eindhoven	<i>Sessievoorzitter volgt</i>	<i>Sessievoorzitter volgt</i>

Onderscheiden met klantgerichte waardeproposities

Het Rijksmuseum als tankstation	Van merkwaarden naar (online) dienstverlening	Communiceren van een goed gevoel	Onderscheiden in een esthetisch liberaliserende markt
JAN WILLEM SIEBURGH Zakelijk Directeur, Rijksmuseum	PAUL NIJHOF CEO, Wehkamp.nl	PETER D'ANGREMOND Directeur, Max Havelaar	MARCEL WERTHER Corp. Development, OXXIO

Reflecties op dienstverlening anno 2020

MARLIES VAN DER STARRE Concerndirecteur Dienstverlening, Gemeente Leiden	TON WESSELINK Directeur, Rotterdam Marketing	HERBERT VERSCHUREN VP Customer Marketing, KLM/Air F	HENK WESSELING Directie Drechtsteden
	ALEX LAMBREGTS Voorzitter Ver. Dir. Publiekszaken	PROF. VALERIE FRISSEN Senior Strateeg, TNO	ELLY BOGERMAN Directeur ICTU
	JAN WILLEM PAUW Partner, Ernst & Young		

18.00 Afronding State-of-the-Art verdiepingssessies met aansluitend een borrel en kasteeldiner

KASTEELDINER: OPPOSITES ATTRACT

18.30 Kasteeldiner

Inspirerende dinerdebatten over gedeelde klantwaarden en de invulling van dienstverlening anno 2020, geleid door verrassende combinaties van overheidsbestuurders en topondernemers/marketeers.

Met medewerking van onder meer:

HERBERTH SAMSOM, Mede-Oprichter, Inshared
PETER D'ANGREMOND, Directeur, Max Havelaar
RIC DE ROOIJ, plv Secretaris Generaal, Ministerie SZW
SASKIA BORGERS, Gemeentesecretaris, Haarlem
JAN WILLEM SIEBURGH, Zakelijk Directeur, Rijksmuseum
KARIN HILLE, Marketing Directeur, Centraal Beheer Achmea/FBTO
RALPH PANS, Directievoorzitter, VNG
KILLIAAN TOORENAAR, Commercieel Directeur, Marktplaats.nl
HERBERT VERSCHUREN, VP Customer Marketing, KLM Air France

21.30 Einde