

Start op 13 februari 2023

# CX LEADERSHIP COMMUNITY

*Speciale editie voor de overheid*



Een trainingsprogramma  
van zes maanden voor  
CX-leiders binnen de overheid



Nienke Bloem



# CX Leadership Community

*speciale overheidseditie*

Om binnen de overheid, bijvoorbeeld een ministerie of een gemeente, als CX-leider bezig te zijn met klantbeleving is een uitdaging. De volgende vragen en dilemma's komen je vast bekend voor:

- Hoe breng je de echte verandering teweeg?
- Hoe doen jouw collega's dat en wat kan je daarvan leren?
- Hoe betrek je de directie bij je plannen? En burgers?
- Hoe focus je op transformatie, maar ook op de realisatie van doelstellingen?
- Hoe laat je je successen zien en groei je als CX-leider?
- Hoe kun je verbeteren en echte klantimpact maken?
- Hoe breng je Customer Experience Management in de praktijk?
- Welke keuzes op CX-vlak kun je nú het beste maken?
- Hoe ga je van denken naar doen en de beste CX-leider zijn die je kan zijn?

Als je niet oppast, houd je je in de waan van de dag voornamelijk bezig met randzaken. Zo raak je steeds verder van je doelen af én van wat je eigenlijk zou moeten doen: focus op Customer Experience Management. Zonder die focus gaat jouw organisatie hierin nooit excelleren.

Hoe bereik jij als CX-leider binnen de overheid – ongeacht de omstandigheden – het beste resultaat? *Door zelf voor jouw CX-transformatie te zorgen.*

## **Focus op Customer Experience Management**

Een organisatie vraagt veel van je. Van jou vraagt dat vooral meer leiderschap en focus op CX Management. Maar hoe doe je dat? De CX Leadership Community Overheid gaat je daarbij helpen; een intensief 6-maandsprogramma, speciaal voor CX-managers binnen de overheid.

## **CX Leadership Community Overheid**

Nienke Bloem leert jou en een exclusieve groep vakgenoten hoe je binnen de overheid je CX-leiderschap nog beter kunt pakken en uitbouwen. En hoe je het vakgebied Customer Experience Management het beste inzet in jouw organisatie binnen de overheid. Daarbij gaan we van theorie naar praktijk.

Ga voor de volgende stap in je CX-leiderschap en -expertise. En laat de beste je daarbij helpen!



# Wat komt er aan bod?

## 1. Leiderschap

### Stevige leider

Welke skills moet jij verder uitbouwen om een echt stevige CX-leider te worden in het publieke domein? Dat ontdek je en je gaat er direct mee aan de slag.

### Meer plezier

Als je weet waaraan je precies moet werken en ziet dat je die stappen ook kunt zetten, ervaar je (weer) echt plezier in je rol als CX-leider!

### Claim je positie

Hoe lopen de hazen binnen jouw organisatie? Wie heb je nodig? Claim je positie als CX-leider en maak de noodzakelijke verbinding met de directie.

### Trots op jezelf

Zie je alle stappen die je zet? Heb je in de gaten wat jouw bijdrage oplevert voor de organisatie? Tel je successen en wees er trots op.

## 2. CX Management

### Doelgericht

Wanneer is CX geslaagd? Dat weet je als je CX-doelen hebt die gerelateerd zijn aan die van je organisatie. Zo kun je je successen meetbaar maken.

### Deel je resultaat

Hoe zorg je ervoor dat de rest van de organisatie ook het belang van CX ziet? Nienke laat je zien hoe je je CX-resultaten inzichtelijk maakt en deelt.

### Resultaatgericht

Je werkt concreet een aantal CX-scenario's uit en gaat ermee aan de slag. Geen afleiding meer: je past de CX-theorie toe in de praktijk.

### Frame jouw verhaal

Een solide CX-strategie en CX-story enthousiasmeren! We verbeteren deze zo, dat zij écht resoneren. Zo neem jij iedereen gemakkelijk mee.

*“Nienke heeft mij gestimuleerd om uit mijn comfortzone te komen. Ik ben in beweging gekomen en heb fundamentele keuzes gemaakt. Ik kan wel zeggen, dat ik daardoor nu de CX-leider binnen RVO ben.”*

Robert Vels, CX Lead RVO





# Hoe ziet deze CX Leadership Community speciaal voor Overheidsmanagers eruit?

## Exclusieve groep

We ontmoeten elkaar tijdens zes groepsessies. De eerste en laatste sessie vinden live plaats bij Karel5 in Utrecht. Daarnaast krijg je twee extra online 1-op-1-sessies CX Mentoring van Nienke Bloem én gaan we met de groep op een live inspiratietoer.

## Leer van je peers, je fellow CX Masterminds

We houden elkaar accountable en dagen elkaar uit om stappen te nemen. We maken helder waaraan je moet werken om jouw CX-leiderschap te pakken. Je krijgt voorbereidingsopdrachten en doorlopend flinke doses inspiratie en energie. Reken maar dat je niet alleen van Nienke, maar ook van je CX-vakgenoten veel gaat leren!

## Data en locaties

Deze speciale editie van de CX Leadership Community Overheid start 13 februari 2023. Het overzicht van de trainingsdata:

- 13 februari – hele dag (live)
- 15 maart – ochtend (online)
- 12 april – ochtend (online)
- 10 mei (inspiratietoer langs verschillende organisaties)
- 7 juni – ochtend (online)
- 6 september – ochtend (online)
- 4 oktober – hele dag (live)

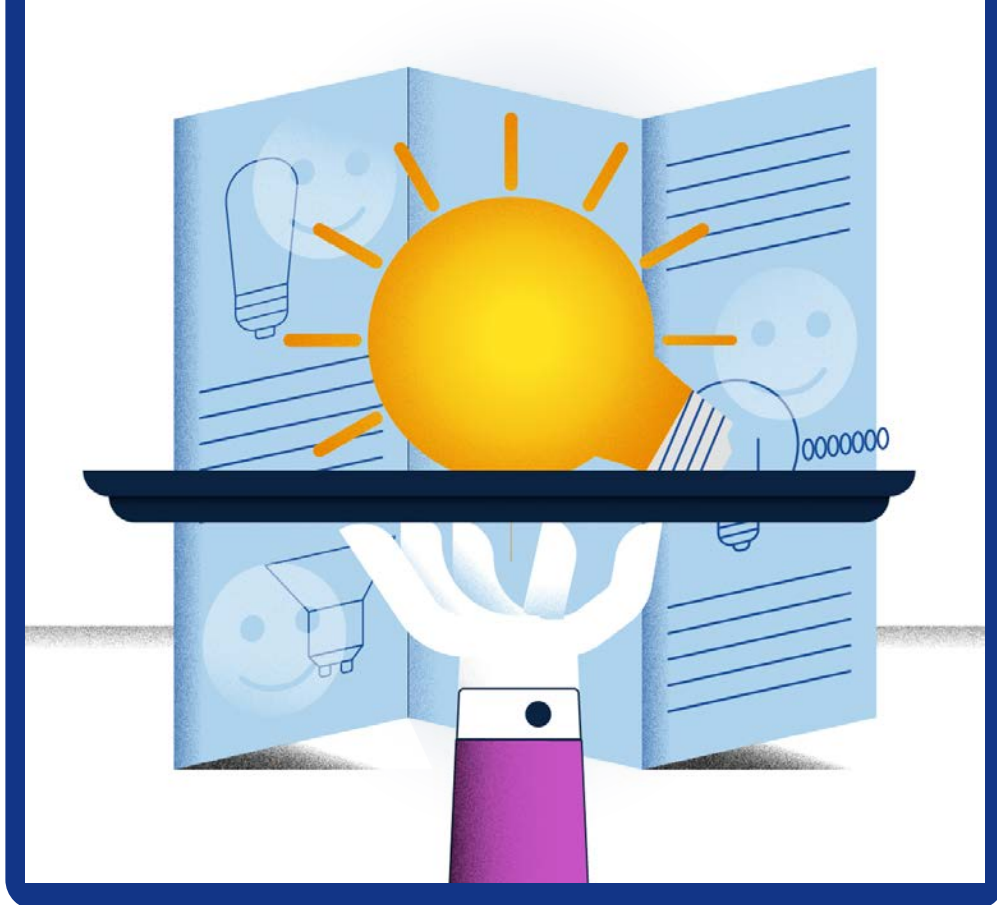
Tijden van alle online sessies zijn van 9:00 tot 11:30 uur. De eerste en laatste bijeenkomst zijn in Utrecht van 10:00 tot 17:00 uur.

## Van denken naar doen

Je hebt ideeën en theoretische kennis genoeg. Maar wat ga je nu daadwerkelijk doen? Welke methodieken pas je toe? Nienke daagt je uit om te experimenteren en uit je comfortzone te komen. Je hebt meer in je dan je tot nu toe laat zien. Wedden?

## Jouw investering

Normaal gesproken bedraagt je investering € 4.000, maar alleen voor deze eerste editie van de CX Leadership Community Overheid betaal je slechts € 3.000 (de bedragen zijn exclusief 21% btw). Ook ben je enthousiast en je hebt de drive om de beste te worden in je vak.



## DEELNEMEN?

Wil je deelnemen aan de CX Leadership Community Overheid die op 13 februari a.s. start? Stuur dan een e-mail naar Nienke Bloem. Je ontvangt binnen twee werkdagen een uitnodiging voor een online intakegesprek. Bel of mail haar gerust wanneer je vragen hebt.

✉ [nienke@nienkebloem.nl](mailto:nienke@nienkebloem.nl)

☎ 06 - 2221 6210



### Goed om te weten!

Voor dit traject hebben we in 2022 een try-out gedaan, met mooie inzichten als gevolg. Belangrijk om te weten is dat het Ministerie van Binnenlandse Zaken investeerde in de bouw van het programma, om CX nog steviger te verankeren binnen de overheid.