



HET DOEL WAS.....

50 WERKGROEPLEDEN ONDERSTEUNEN MET KENNIS EN METHODIEKEN, WAARDOOR ZIJ BETER IN STAAT ZIJN DIENSTEN TE ONTWIKKELEN VANUIT HET PERSPECTIEF VAN EN IN CO-CREATIE MET HUN KLANT.

WAT IS ER GEBEURD?

- Tijdens vier themabijeenkomsten voor alle werkgroepleden zijn workshops in service design thinking aangeboden.
 - Idea generation
 - Contextual interviewing
 - Customer Journey
 - Storytelling
 - Lego-workshop
 - The value pursuit
 - Context mapping
 - Business model canvas
 - Co-creation
- Uitwisseling tussen de verschillende werkgroepen.
- Gezamenlijk bespreken van het vraagstuk: 'Hoe betrekken we alle collega's bij JGZ 3.0'.

INZICHTEN

- Workshops bieden de werkgroepleden de tools om aan de slag te gaan met betrekken van ouders bij het ontwikkelproces.
- Door de verschillende methodieken zelf te ervaren wordt de drempel verlaagd om deze ook toe te passen met ouders.
- Werkgroepleden vinden het fijn om in korte cyclische processen stap voor stap bezig te zijn met de ontwikkeling van hun dienstverlening.
- Service design helpt om vanuit het perspectief van ouders te kijken naar de eigen dienstverlening.
- JGZ professionals hebben vaak de juiste kwaliteiten in huis om service design toe te passen. Dit vanwege hun gespreksvaardigheden en empathisch vermogen.

RESULTAAT EN VERVOLG

- Alle methodieken uit de workshops zijn toegepast in JGZ 3.0.
- Voor alle werkgroepleden was een 'toolbox' beschikbaar, met de methodieken uitgewerkt op kaartjes.
- Door het toepassen van de methodieken uit de workshops is in de werkgroepen een schat aan informatie over klantbeleving en klantbehoefte opgehaald.

