



**mr. Nardy M.C. Beckers**

*Manager Servicecentrum bij de gemeente Alphen aan den Rijn.*

“Ik heb PDS ervaren als één geheel. De training maakt bijvoorbeeld dat je bewuster gaat kijken. Zo ben ik mij zeer bewust geworden van het feit dat je 100% verantwoordelijk bent voor jezelf. Een ander aspect dat mij erg is bijgebleven, is leven, werken en denken vanuit een positieve instelling. Daarmee kom je als team ook verder. Zaken die in het verleden veel energie kostten, gaan in dat opzicht nu makkelijker, omdat je ze bekijkt vanuit een ander perspectief. En een positieve instelling levert ook voor medewerkers ruimte op.

PDS is een prachtige ervaring. Naar mijn idee komt iedereen die er aan deelneemt rijker terug. PDS stimuleert mensen. Daarom gun ik deze ervaring ook aan mijn medewerkers. Van hen verwacht ik dat ze onder andere communicatief vaardig en assertief zijn, mee willen sturen en grenzen willen verleggen, maar bovenal een positieve instelling hebben. En dat zijn zaken die ook in PDS worden benadrukt!”

**Jelle F. van Wier**

*Clustermanager Ontwerp, Voorbereiding en Realisatie bij de gemeente Haarlemmermeer.*

“PDS heeft mij de mogelijkheid gegeven beter en evenwichtiger te functioneren zowel privé als in mijn werk door -als het ware- een gesprek met mijzelf aan te gaan. Daarin vind ik vooral het leren stellen van doelen van belang, omdat je daarmee ook leert om te gaan met hindernissen en tegenslagen. Je ziet kansen!!!

Ik gun mijn medewerkers deze ervaring ook omdat ze er zoveel beter van kunnen worden, maar het is een keuze die ze zelf mogen maken. Ik stel het niet verplicht, maar bied ze wel de mogelijkheid. Juist omdat ik competenties als pro-actief handelen, authentiek gedrag, samenwerken en plannen/organiseren van groot belang acht. Een aantal van die aspecten wordt ook benadrukt in PDS. Ik zie PDS dan ook als een belangrijke ondersteuning om tot een gemeenschappelijk resultaat te komen en keuzes te durven maken. Als je niet weet vanuit welk doel je moet samenwerken en dat niet met elkaar deelt vanuit vertrouwen, zal elke samenwerking moeizaam gaan. Dit geldt niet alleen voor je werk, maar voor elke relatie. Juist door het stellen van doelen en daarin afwegingen maken, bied ik rust, ruimte en meerwaarde voor mijzelf, maar zeker ook voor de omgeving waarmee ik mag leven en samenwerken.”



**Lia J.C. van der Pol**

*Manager Middelen bij de gemeente Noordwijk.*

“Het is al weer ruim 3 jaar geleden dat ik PDS heb gevolgd. Mijn belangrijkste leerpunten uit dit seminar zijn het nemen van verantwoordelijkheid voor je gedrag en het feit dat je altijd een keuze hebt. Daarnaast word je je door PDS bewust van het effect van jouw handelen op de ander. Juist in je rol als manager is dat van wezenlijk belang.

Samenwerking, omgevingsbewustzijn en politieke sensitiviteit zijn belangrijke competenties in ons werk. Daarnaast hecht ik er waarde aan dat mijn teamleiders vanuit hetzelfde referentiekader denken en handelen. Daarom volgen ook zij het seminar. Je merkt dat dit een band schept en dat de -van PDS terugkerende- teamleiders de rest weer kunnen enthousiasmeren. Zo blijft het gedachtegoed van PDS levend!”





### **Drs. Eric T.M. Loe**

*Interim-manager*

De complexiteit en dynamiek in de samenleving nemen jaarlijks toe. Hiermee worden ook de eisen aan (gemeentelijke) dienstverlening telkens hoger. Er wordt steeds meer gevraagd van de flexibiliteit van medewerkers. Hoe past PDS -vanuit dat perspectief- binnen de gemeentelijke organisatie? Hierover vertelt drs. Eric T.M. Loe, die werkzaam is als interim-manager en regelmatig gebruik maakt van de diensten van Exelix.

***Welke trends en ontwikkelingen neem je waar binnen gemeentelijke organisaties?***

Op dit moment wordt er in veel gemeenten gewerkt aan het verbeteren van de dienstverlening. Landelijk wordt het principe van het KlantContactCenter (KCC) nagestreefd. Nu nog wordt er vooral veel aandacht besteed aan het op orde brengen van de (ICT)systemen en processen. Daarnaast komt het vooral aan op de competenties van de medewerkers die zowel de front- als de backoffice gaan bemenen. Om die publieksgerichte dienstverlening goed te laten verlopen, hebben we mensen nodig die pro-actief kunnen optreden, vraaggericht zijn, ondernemend, samenwerkend ingesteld zijn, goed kunnen communiceren, maar vooral mensen die verantwoordelijkheid kunnen en willen nemen. Als gemeentelijke organisaties zo'n proces ingaan, stelt dat eisen aan leiderschap. Het is een complex geheel, waarbij vooralsnog de noodzaak niet altijd wordt gevoeld. Een ware uitdaging dus!

## ***“Bewust worden, richting geven en motiveren.”***

***Hoe past PDS hierin?***

PDS past perfect in deze omslag die gemeenten nu maken. Mijn filosofie ten aanzien van de veranderingen die de gemeentelijke organisaties nu door (gaan) maken, is terug te brengen tot drie kernpunten, te weten:

- Bewust worden (inzicht in en gevoel voor noodzaak tot verandering)
- Richting geven (koers bepalen, prioriteiten stellen en zingeving)
- Motiveren (empowerment en voorbeeldfunctie zijn)

Deze drie kernpunten komen terug in de doelstellingen en principes van PDS. Het begint allemaal met: ‘verander de wereld en begin bij jezelf’. Het resultaat kan echter wel per individu en/of per doelgroep verschillen. Qua doelgroepen maak ik, al naar gelang het type verandering, primair het volgende onderscheid:

- Management (energie geven, initiatief nemen, vaandeldrager zijn, voorbeeldfunctie)
- Veranderaars (medewerkers die zich actief willen inzetten om veranderingen in beweging te zetten en uit te voeren)
- Uitstromers (medewerkers en leidinggevenden die veranderingen niet meer kunnen of willen meemaken, initiëren en realiseren, en de organisatie met opgeheven hoofd willen verlaten).

***Wat verwacht je van medewerkers nadat ze PDS hebben gevolgd? En worden die verwachtingen waargemaakt?***

In veranderingsprocessen heb je vooral veel positieve energie nodig. Natuurlijk ligt het aan het individu wat hij of zij met de opgedane ervaring gaat doen. In ieder geval zullen beslissingen vanaf dat moment welbewuster worden genomen. Ik heb gemerkt dat medewerkers persoonlijk heel veel aan PDS hebben, zowel privé als in hun werk en dat zij zich deze ervaring hun verdere leven als een cadeautje zullen blijven herinneren en (her)beleven! De praktijk heeft laten zien dat medewerkers en leidinggevenden na PDS binnen de organisatie enorm veel energie uitstralen. Ze komen terug met een positief gevoel en zijn een ervaring rijker. De kunst is om te zorgen dat daarna de zogenaamde ‘olievlekwerking’ gaat plaatsvinden binnen de organisatie. Vooral leidinggevenden kunnen hiervoor zorgen. In de praktijk zie ik na verloop van tijd verschillen ontstaan. Daar waar het management het op een juiste manier heeft opgepakt, zal de olievlékwerking ook echt plaatsvinden. Zelf heb ik PDS in 1995 gevolgd en ik heb nog zeer regelmatig baat bij de effecten hiervan. Misschien is dit wel de basis om ook anderen deze ervaring te gunnen.

