



*Studiedag:*

# *Wat (politie)ambtenaren kunnen leren van Mickey Mouse*



**VRIJDAG 22 MAART 2019  
DE JACHTHOORN – DOORNSTRAAT 11 TE 2550 KONTICH**

## **Over het onderwerp**

Klantgerichtheid, dienstbaarheid, goede "service", ... Ook in overheidsdiensten absoluut geen vreemde begrippen. En gelukkig maar!

Maar hoe dit in de praktijk vorm geven? Hoe linken we het belang van maatwerk aan het belang van procedures en standaardisatie? Hoe krijgen we medewerkers mee in een organisatiebreed verhaal van klantgerichtheid?

Tijdens deze unieke studiedag verkennen we de link tussen klanttevredenheid en efficiëntie, als tussenschakels in de weg van visie naar resultaat. Met Disney als bron van inspiratie.

Verkennen wat Disney als absolute wereldtopper op het vlak van "beleviseconomie" anders doet, hoe zij te midden een zeer complexe organisatie met vele tienduizenden medewerkers de unieke "guest-experience" blijven waarmaken, geeft immers vele verrassend herkenbare en bruikbare aanknopingspunten die ook in andere sectoren zinvol zijn.

Doorheen de verkenning van wat Disney (anders) doet staan we stil bij instrumenten als het klantkompas, take 5, het CSP-model, ... en begrippen als "belevingseconomie" (Pine & Gilmore), motivatie ("Drive" van D. Pink, flow, ...), leiderschap (Cockerell, ...), ...

Kennis die verrassend bruikbaar is, ook zonder muizenoren of prinsessenjurken aan ... De vergelijking met Disney is immers een verhaal van "adapt, don't adopt". Overheidsdiensten zijn immers geen pretparken.

Het verkennen van de cultuur en managementsystemen van een wereldwijde leider op het vlak van klantenservice, innovatie en beleving kan ons echter wel inspireren om met een volledig andere bril naar de eigen werking te kijken. Om onze eigen identiteit en "merkbelofte" te herontdekken, en bewust te kiezen voor een welbepaalde richting in ons integraal HRM- én kwaliteitsbeleid.

## Over de spreker

Tom Vandooren is consultant en docent aan Arteveldehogeschool. Hij volgde én organiseerde diverse seminars en masterclasses met Fred Lee (If Disney ran your Hospital), en “verdiende zijn oren” bij Disney Institute, waar hij de opleidingen “Business Excellence” en “Quality Service” volgde. In oktober 2018 verscheen zijn boek “Te mooi om (niet) waar te zijn. Klantgericht organisatieontwerp voor social profit” (Uitg. Vanden Broele).

## Enkele getuigenissen

*"... Zelden zoveel inspiratie opgedaan. Merci!"*

*"Ik kwam met nieuwe ideeën uit de cursus en voelde me heel energiek achteraf. Dit is iets wat je niet altijd kan zeggen na een opleiding. Is een van de boeiendste die ik al meemaakte."*

*"De opleiding was van de eerste minuut tot de laatste minuut heel boeiend."*

*"De lesgever heeft er een enorm interessante en boeiende dag van gemaakt"*

## Over de locatie

Op 8 januari 1455 gaf Claus de Herde het eigendom, toen nog bekend als “Groenendael”, over aan een zeker Gheerd van Kuyck. Dit is de eerste vermelding in de akten. Het goed, een hoeve met woonhuis, was een landbouwwitbating.

Tot de jaren '71 bleef het goed als landbouwwitbating in gebruik. In januari 1992 werd het pand omgebouwd tot restaurant met als doel het architectonisch-historisch erfgoed met z'n bewogen geschiedenis te bewaren. De gebouwen werden zo getrouw mogelijk gerestaureerd en aan hun nieuwe bestemming aangepast.

In de huidige hoedanigheid zijn alle zalen van De Jachthoorn multifunctioneel die zowel worden gebruikt voor personeelsfeesten, familiefeesten, koffietafels, familiedagen of seminars.

De ruime parking biedt plaats aan 500 wagens.

## Praktisch

Wij ontvangen u graag tussen 09:00 en 09:30 en we voorzien tijdens de studiedag 2 pauzes en bieden u tevens een heerlijke broodjeslunch aan.

## Kostprijs

Leden van de KKOLP vzw: € 75 per persoon

Niet-leden van de KKOLP vzw € 125 per persoon

## Individuele inschrijvingen:



## Groepsinschrijvingen:

Stuur namen en facturatiegegevens naar [kklop.vzw@gmail.com](mailto:kklop.vzw@gmail.com)