

Move37

Klantgericht en zelfredzaam werken, ondersteund door data: Hoe maak je individuele competenties concreet en meetbaar?

Poolstok Thinkathon: science-based consultancy – 20 januari 2026

De business case

Een lokaal bestuur staat onder toenemende druk op het vlak van IT-ondersteuning. Met een beperkte IT-dienst die ongeveer 200 medewerkers ondersteunt, blijkt uit analyse van het ticketsysteem dat een aanzienlijk deel van de hulpvragen betrekking heeft op problemen die medewerkers in principe zelf zouden kunnen oplossen. Dit leidt tot structurele overbelasting van IT, langere wachttijden en bezorgdheid over de duurzaamheid van de werking. De centrale assumptie is dat deze druk niet louter een capaciteitsprobleem is, maar ook samenhangt met beperkte (digitale) zelfredzaamheid binnen de organisatie.

Aanpak

Tijdens de sessie werd onderzocht hoe de initiële probleemstelling, het verhogen van zelfredzaamheid, verder kan worden verfijnd en onderbouwd om de kans op concrete en meetbare interventies te vergroten. Hiervoor werd gewerkt met een 3-stappenmodel (diagnose, analyse en interventie) dat ook toepasbaar is op andere P&O-uitdagingen. Samen met de groep werd gekeken naar terugkerend gedrag en de impact daarvan op IT, teams en medewerkers, de rol van context en voorbeeldgedrag van leidinggevenden, verschillen tussen medewerkersgroepen, en de vraag of het gaat om niet willen of niet kunnen binnen een voldoende veilige context. Daarnaast werd verkend welke data reeds beschikbaar is om deze hypothesen te toetsen en welke stakeholders, naast IT en HR, betrokken moeten worden. Op basis hiervan werd vooruitgeblikt naar mogelijke interventierichtingen, zoals het verduidelijken van IT-procedures, het expliciet definiëren en verankeren van zelfredzaamheid als kerncompetentie, het optimaliseren van onboarding van nieuwe medewerkers en het inzetten van leidinggevenden als hefboom. De impact van deze acties kan mogelijk opgevolgd worden via indicatoren zoals ticketvolume, type vragen en wachttijden.

Take-aways

1. Diagnose/definitie: Het expliciet definiëren en operationaliseren van zelfredzaamheid is een noodzakelijke eerste stap vóór verdere analyse of oplossingen.
2. Big picture: Dit type vraagstuk/case kent zelden één oorzaak, maar ontstaat uit een samenspel van individuele (vb. Competenties, attitudes) en team factoren (vb. Voorbeeldfunctie van leidinggevenden en mate van psychologische veiligheid), waardoor eenzijdige ingrepen waarschijnlijk tekortschieten.
3. ROI: Een grondige diagnose en analyse vóór actie verhoogt de kans op effectieve interventies en helpt organisaties om investeringen beter te onderbouwen in functie van kost en verwachte return.
4. Draagvlak voor actie: Tot slot zijn leidinggevenden een cruciale hefboom voor duurzame verandering, zeker wanneer interventies niet enkel worden gekaderd vanuit IT (daling van aantal IT-tickets) maar ook als een meerwaarde voor bredere teamwerking en prestaties (kortere wachttijden voor ondersteuning, efficiëntere werking, positieve impact van zelfredzaamheid op bredere teamprestatie).