

'Werken aan oprechte vriendelijkheid'

ARMOEDE MAAKT CREATIEF

Dienstverlening als bestaansrecht

In Eersel staat dienstverlening hoog op de agenda. Dat blijkt ook wel uit het motto van gemeentesecretaris Timmermans:

'De gemeente ontleent haar bestaansrecht aan haar dienstverleningstaak.'

Het vorige bestuur ondersteunde deze ambitie, maar heeft zich nooit opgeworpen als vaandeldrager. Dat geldt ook voor deze coalitie. Het is aan de inzet en samenwerking van bestuur, burgemeester en ambtelijke organisatie te danken dat het thema Dienstverlening is opgenomen in het nieuwe coalitieprogramma.

Timmermans: 'Het eerder ingevoerde kwaliteitshandvest dwingt het bestuur om dienstverlening op de agenda te houden en vervolg te geven aan verbetering d.m.v. ICT-investeringen.'

Creativiteit

Menting: 'We hadden en hebben veel ambities op het vlak van dienstverlening. De uitvoering van het realisatieplan verloopt goed en we hebben daarmee zelfs de ambities op het vlak

van dienstverlening op sommige fronten overtroffen. In de digitalisering en ontsluiting van informatie naar klanten zijn flinke stappen gezet. Ook in een klantgerichte houding, uitstraling en denken is veel bereikt, zowel op de werkvloer als in het managementteam en dagelijks bestuur. Door de bezuinigingsdruk zijn we creatiever geworden, we hebben met inzet van mensen uit de Sociale Werkvoorziening de ondersteuning aan de receptie verbeterd. Armoede maakt creatief.

Het vertrek van enkele managers naar het Shared Service Center (SSC) is benut om het MT te verkleinen en de dienstverlening via herstructurering een sterkere plaats te geven. Zo is de afdeling Dienstverlening gevormd. Timmermans: 'Dienstverlenen is attitude en het denken in oplossingen voor de klant is belangrijker dan inhoudelijke kennis.'

We hebben hard gewerkt om de schotten tussen de afdelingen weg te halen en integraal diensten te verlenen. Timmermans heeft een weblog geopend waarop hij dagelijks communiceert met de organisatie en medewerkers

GEMEENTE EERSEL

Harrie Timmermans

Gemeentesecretaris

Gerrit Menting

Afdelingshoofd dienstverlening

Programmamanager dienstverlening

uitdaagt om creatieve ideeën naar voren te brengen. Timmermans: 'Ik probeer met mijn organisatie te werken aan 'Oprechte vriendelijkheid i.p.v. gepolijste plastic vriendelijkheid.' Ook extern wordt de confrontatie gezocht.

We voeren continu enquêtes uit onder burgers om het niveau van dienstverlening te meten.

Dat is natuurlijk niet compleet en 100% representatief, maar geeft wel een indicatie.

We hebben doordacht geïnvesteerd en verbeterd in drie kanalen: balie, telefoon en website.

We merken ook dat de samenwerking met de vier andere Kempengemeenten steeds succesvoller wordt. Er is bij iedereen het urgentiebesef dat het niet meer alleen kan.'

Een tandje extra

Wij maken ons voorlopig geen zorgen over bezuinigingen. Alle budgetten en kredieten zijn in kaart gebracht en voorlopig blijven de budgetten van het realisatieplan intact. Er is zelfs geld over omdat er harder is gewerkt.

Menting: 'De betrokken medewerkers gingen voor een 'tandje extra'. Door alle lagen en

Harrie Timmermans:

'De 'pareltjes' (krachtige en gemotiveerde sleutelfiguren) in onze organisatie zijn essentieel voor succes. Deze enthousiastelingen denken vanuit de klant in plaats van vanuit regels en specialisme.'

afdelingen van de organisatie heen worden de medewerkers gemotiveerd om de dienstverleningsattitude aan te nemen. We investeren in sessies (bijv. 'dag van de dienstverdeling'), opleidingen en communicatie-instrumenten (bijv. weblog van secretaris, belonen inspraak). Ook HRM is hier nauw bij betrokken. We nemen bewust jonge stagiair(e)s op in de organisatie, naast de bestaande, vaak wat oudere specialisten.

Timmermans: 'Een combinatie van jong en oud, enthousiasme versus kennis en ervaring, werkt het beste.' Een ander belangrijk aspect van het verandertraject is het wegnemen van angst voor het maken van fouten. Menting: 'Steek je hoofd boven het maaiveld uit, initiatief wordt beloond.'