

'Communicatie, voorbeeldgedrag en afspraken maken zijn essentieel'

DIENTVERLENING IS 'IN CONTROL'

De Lange: 'Wet- en regelgeving is voor ons een minder belangrijke drijfveer dan 'in control' zijn. Het realisatieplan heeft de wettelijke verplichtingen in dat perspectief geplaatst en maakt inzichtelijk wat er moet gebeuren.'

In Gennep staat het verbeteren van de dienstverlening en het versterken van de organisatie centraal. 'De komende tijd zie ik uitdagingen op het gebied van integrale beleidsontwikkeling en programmatisch werken. Tot welke (her)prioritering dat leidt moet nog blijken. Zeker tegen de achtergrond van bezuinigingen moeten we keuzes maken. Op de achtergrond speelt ook de herindeling¹⁰. In het realisatieplan hebben we een gezamenlijk dienstverleningsconcept neergezet met onze partnergemeenten. Samen optrekken is best lastig, doordat iedere gemeente vanuit een andere startpositie komt. Het harmoniseren van de werkwijzen is bijvoorbeeld een lastige klus, met wellicht nadelige consequenties voor de gestelde doelen uit het realisatieplan.'

Ambtelijk en bestuurlijk commitment

Het college en management zijn geëncouraged aan het plan. Kartrekkers zijn de burgemeester, de directie en het hoofd publiekszaken, tevens programmaleider. De burgemeester is 'leading'. Voor haar geldt dat zij niet zozeer de 'techniek' belangrijk vindt, maar dienstverlening vooral als mensenwerk ziet. Zij stuurt minder op de inhoud van het programmaplan en meer op wat ze waarneemt en opmerkt in de organisatie. De Lange: 'Daarmee vult ze de 'harde' kant van het programma goed aan. Eind 2010 hebben wij raadsverkiezingen. Het huidige college wil vooral zichtbaar maken welke prestaties er in de voorbije periode geleverd zijn. Dienstverlening is daarbij een belangrijk speerpunt. Het college heeft in maart de realisatie van het KCC gevierd.'



GEMEENTE GENNEP

Jet de Lange

Gemeentesecretaris en een belangrijke drijvende kracht achter de ontwikkeling van de gemeente Gennep tot dienstverlenende organisatie.

Jet de Lange:

'College en raad spreken vaak met elkaar over de voortgang van de ontwikkeling dienstverlening.'

'Het hoofd publiekszaken is eigenaar van de plannen, in die zin dat hij erop stuur en rapporteert over de grenzen van de afdeling heen. Omdat het management integraal en afdelingsoverstijgend te werk gaat in zijn adviesrol, is er synergie en synthese zodat doelen effectief bereikt worden.'

'Op eigen kracht'

De Lange: 'Gennep maakt de ontwikkeling 'op eigen kracht' door.' Er is weliswaar sprake van inhuur op managementniveau, maar in de uitvoering, waar de borging plaatsvindt, gebeurt dit met eigen mensen, in wie volop geïnvesteerd is en wordt. Er wordt continu gewerkt aan draagvlak voor plannen en ideeën. Medewerkers zijn gemotiveerd en werken gezamenlijk aan het bereiken van doelen. Essentieel hierbij zijn intensieve en trans-

parante communicatie, voorbeeldgedrag van het management en het vastleggen van afspraken op het gebied van dienstverlenend gedrag. De Lange: 'Ontwikkelpunt is leiderschap binnen de afdelingen, op het niveau van senioren moet de organisatie aan kracht winnen.'

'Natuurlijk hebben we als gemeentelijke organisatie ook extern onze 'voelhorens' uitstaan. Wij doen onder andere mee aan een jaarlijks bereikbaarheidsonderzoek via Telen en de uitkomsten rapporteren we aan de raad. Ook doen we mee aan de benchmark Publiekszaken.'