

'Geen toegevoegde waarde folder vijf beloften'

WIND MEE DOOR BEVLOGENHEID BURGEMEESTER

Vliegwiel

In het verleden scoorde Giessenlanden erg laag op Overheidsmonitor.nl, de organisatie had geen vrede met plaats 441. Het verbeteren van de website, in combinatie met bijvoorbeeld zaakgericht werken in Decos, bleek een vliegwiel voor het verbeteren van de dienstverlening. Er is hard gewerkt aan een meer klantgerichte organisatie. Met de bezuinigingen blijft de dienstverlening voorlopig buiten schot. Giessenlanden heeft het geluk dat de burgemeester het dossier dienstverlening in haar portefeuille heeft waardoor het uitvoeren van het realisatieplan hoog op haar agenda staat.

Zichtbare verbetering

Inmiddels staat Giessenlanden op plaats 26 van kleine gemeenten in de overheidsmonitor.nl en daarmee zijn zij heel tevreden. Met name is winst behaald bij het optimaliseren van de frontoffice. Het Wmo-loket is geïntegreerd bij de publieksbalie en de openingstijden voor bepaalde producten zijn verruimd. De prioriteit

ligt nu bij het optimaliseren van het gebruik van voorzieningen zoals Decos, meer procesgericht werken en het laten 'landen' van de behaalde resultaten in de organisatie. Er wordt dit jaar een cultuurtraject met de medewerkers gestart, dat voor een goede borging van de verbeteringen moet zorgen. Dat heeft nu prioriteit.

Betrokkenheid

De regiegroep Dienstverlening is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van het realisatieplan. In de regiegroep zijn drie MT-leden vertegenwoordigd en voor elk afzonderlijk project is een projectleider verantwoordelijk. Struijs: 'Successen worden steeds aan de medewerkers bekend gemaakt. Medewerkers worden steeds betrokken bij nieuwe verbeteringen. Zo hebben de medewerkers zelf een aantal servicenormen voor de gemeente ontwikkeld.'



GEMEENTE GIESSENLANDEN

André Struijs

Adjunct-directeur

Samen met de gemeentesecretaris verantwoordelijk voor de aansturing van de gemeentelijke organisatie. Struijs is voorzitter van de regiegroep dienstverlening.

André Struijs:

'Wat we nu nodig hebben, zijn middelen van het rijk om medewerkers op de werkvloer beter op te leiden en te ondersteunen.'

Om niet alleen intern, maar ook extern betrokkenheid te creëren is er een burgerpanel ingesteld. Samen met dit panel is bijvoorbeeld de nieuwe telefooncentrale getest. Dit heeft veel nuttige informatie opgeleverd.

Struijs: 'We liggen goed op schema wat betreft de uitvoering van het realisatieplan. De budgetten zijn nog intact en de bevologenheid van de burgemeester betekent wind mee voor de projecten.'

Op de 'bevlogenheid' van het rijk heeft André Struijs wel wat aan te merken.

Hij ziet geen toegevoegde waarde in de instrumentenbox met folders van de 5 beloften. De EGEM-ondersteuning heeft hij wél als bruikbaar en nuttig ervaren. De toekomstige ondersteuning vanuit de rijksoverheid zal vooral op begeleiding van concrete implementatieprojecten moeten liggen.