

'Eerst intern, dan pas naar buiten'

UITSTEL NUP-BOUWSTENEN FUNEST VOOR DRAAGVLAK

Wat heeft onze klant eraan?

Schiedam probeert continu de medewerkers te betrekken bij de dienstverlening. In Schiedam zijn niet de wettelijke verplichtingen het uitgangspunt, maar de relatie met de klanten. Wat levert de inspanning straks op voor de klant? Boet: 'Steeds weer de focus aanbrengen kost tijd en energie, maar is noodzakelijk om te voorkomen dat we overgaan tot de orde van de dag en vergeten waar we het voor doen.'

Het motto is 'eerst intern dingen voor elkaar krijgen, en dan pas de buitenwereld informeren'.

Boet: 'In de praktijk blijkt het wel lastig om de projectresultaten goed te implementeren in de reguliere werkzaamheden.'

Inhaalslag

'We zijn in Schiedam bezig met een inhaalslag. Het motiveert enorm dat er al veel zichtbare resultaten zijn geboekt, zoals de verbetering van de telefonische bereikbaarheid en de notering op de website overheidsmonitor.nl'

De geboekte resultaten worden vier keer per jaar gepresenteerd aan de Stuurgroep, waarvan de burgemeester opdrachtgever is.

GEMEENTE SCHIEDAM

Hans Boet

Programmadirecteur Dienstverlening

Hans Boet:

'Op dit moment hebben wij vooral behoefte aan operationele ondersteuning. Hierin zou Den Haag ons beter moeten faciliteren.'

Planning

We hebben ons tot nog toe vrij goed aan de planning kunnen houden zoals die in het realisatieplan staat. Waar we als organisatie tegenaan lopen, is dat het rijk niet op tijd klaar is. Neem bijv. de WABO: die is al twee keer uitgesteld⁹. Dit is funest voor het draagvlak in onze organisatie. Kunnen ze in Den Haag hier echt niet beter op sturen?

Boet: 'Wij hebben in Schiedam ook behoefte aan transparantie over het opleveren van de diverse voorzieningen zoals TMF, E-NIK en de modernisering van het GBA. Een goed samenspel tussen gemeenten en andere overheden is tenslotte direct zichtbaar voor onze klant.'