

## 'Feedback als basis voor verbeteringen'

### DIENTVERLENING ALS VLEGWIEL VOOR ORGANISATIE

'Wij zijn bepaald niet de eerste gemeente in Nederland die een realisatieplan heeft opgeleverd voor de e-dienstverlening. Dat had als groot voordeel dat we veel ervaring van andere trajecten konden meenemen in ons plan. Het realisatieplan heeft voor onze organisatie vooral betekenis gehad voor het definiëren van het begrip dienstverlening in Sittard-Geleen en voor het aanbrengen van focus in de acties om de dienstverlening beter handen en voeten te geven. Ik ben sinds oktober 2009 als directeur dienstverlening in deze gemeente werkzaam en het realisatieplan heeft mij enorm geholpen een beeld te krijgen van wat er in deze gemeente allemaal speelt op het gebied van dienstverlening. Door de hele organisatie heen lopen diverse projecten en activiteiten die allemaal raakvlakken hebben met dienstverlening. Nelissen: 'Als 'nieuwe' directeur vond ik het toch een hele kluif om helder te krijgen wie hier met dienstverlening bezig is en hoe aan deze complexe materie sturing wordt gegeven.'

#### **Strategische agenda**

Inmiddels hebben we een scherp beeld gecreëerd van wat we willen bereiken en wat we daarvoor gaan doen. We hebben dit vastgelegd in een strategische agenda dienstverlening. Er is een duidelijke gedeelde visie en prioritering en ook de sturing is helder neergezet. Dit is een leerproces geweest. Er is gekozen voor een programmaorganisatie met een stuurgroep en themahouders. De themahouders zijn verantwoordelijk voor de aansturing van projecten en activiteiten binnen het hun toegewezen thema. We zijn nog niet zo lang op deze wijze aan het werk en binnenkort moeten de eerste resultaten zichtbaar zijn.



## GEMEENTE SITTARD-GELEEN

### Jo Nelissen

Directeur dienstverlening

#### Jo Nelissen:

**'De strategische agenda dienstverlening, of liever gezegd het verbeteren van onze dienstverlening, is voor deze gemeente een vliegwiel geweest voor verdere professionalisering van de ambtelijke organisatie.'**

#### **Feedback als verbeterinstrument**

Van nature ben ik nieuwsgierig naar het hoe en waarom van de dingen. Dat is ook de reden waarom ik in Sittard-Geleen werk aan een cultuur waarin het geven van feedback meer wordt gezien als instrument om te groeien en niet als een vorm van kritiek. Nelissen: 'Alleen met feedback vanuit het management en de werkvloer kunnen we werken aan verbeteringen. Dat geldt ook voor de manier waarop we de sturing in onze gemeente willen verbeteren, bijvoorbeeld door meer projectmatig te werken. Daarbij is het van belang dat we dezelfde taal spreken, anders ontstaan er mogelijk misverstanden en verkeerde verwachtingen.'

Op dit moment worden alle projecten die zijn benoemd in de strategische agenda uitgewerkt in projectplannen door de verantwoordelijke projectleiders. Zodra deze klaar zijn, kunnen we op een gestructureerde manier de voortgang van de projecten volgen.