

Directeur Marlies van den Hende: “Géén gemeentelijke fusie, wel een samenwerkingsverband op kwalitatief hoog niveau!”

JCC Software past naadloos in regiefunctie OVER-gemeenten

Royaal gebruik van glas en een grote open ruimte manifesteren de transparantie van het gemeentehuis in Oostzaan. Transparantie en professionaliteit, daar gaat het om in de dienstverlening aan de burgers van Wormerland en Oostzaan. Deze zelfstandige gemeenten vormen het gemeentelijk samenwerkingsverband OVER-gemeenten, een passende naam voor hun hoge ambitieniveau. Dat bovendien JCC Software aansluit op die ambities, maakt het gesprek met de algemeen-directeur van OVER-gemeenten en tevens gemeentesecretaris van Wormerland, Marlies van den Hende, en hoofd Dienstverlening van het samenwerkingsverband, Reinout Schaatsbergen, nog interessanter.

► Twee gemeenten, één ambtelijk apparaat

Hoewel de gemeenten Oostzaan en Wormerland hun onafhankelijkheid en eigen cultuur koesteren, zijn zij overtuigd van de noodzaak tot ambtelijke samenwerking. Het relatief lage aantal inwoners van beide gemeenten rechtvaardigen de keuze voor een efficiënt bovengemeentelijk ambtelijk apparaat.

► Topkwaliteit door samenwerking

Beide gemeenten hebben dienstverlening aan de burger zeer hoog in het vaandel. Of zoals Marlies van den Hende het uitdrukt: “We hebben gezocht naar een maat waarin je als zelfstandige gemeenten kunt samenwerken op basis van de hoogste kwaliteit.” Vier uitgangspunten liggen hieraan ten grondslag. Reinout Schaatsbergen: “Betere dienstverlening naar de burger, een doelmatigere bedrijfsvoering, een vergroting van het professionele apparaat en een aantrekkelijk werkgeverschap.”

► Jaloezie en bewondering

Na twee jaar voorbereidingen functioneert OVER-gemeenten sinds 1 januari 2010. Naar verwachting en naar tevredenheid. Van den Hende: “In regionale overleggen blijkt dat er met enige verwondering en bewondering wordt gekeken naar wat wij in Oostzaan en Wormerland hebben gerealiseerd. Zelfstandige gemeenten, en samen op weg naar een kostenbesparende, optimaal doeltreffende en professionele ambtelijke organisatie.”



► Honderd procent professioneel

“Professioneel is voor ons het streven naar mensgerichte dienstverlening, die de burger in staat stelt zijn zaken snel en zeker te kunnen regelen. Een burger moet bij één loket al zijn zaken kunnen afhandelen. Wij zorgen dat onze bestanden up to date zijn, zodat wij de burger maar eenmaal naar zijn gegevens hoeven vragen. Wij willen onze diensten niet vanuit een ivoren toren verlenen, maar vanuit een open en transparante omgeving, waarin elke dienstverlener aanspreekbaar moet zijn!” Zo verwoordt Schaatsbergen zijn visie op dienstverlening.

“Kwaliteit wil dan zeggen dat we dit doen, niet omdat het ons wordt opgedragen, maar omdat we er zelf voor honderd procent achter staan. Sterker, wij willen proactief zijn in de manier waarop wij met onze burgers omgaan.”

“Er is meer”, vult Van den Hende aan. “OVER-gemeenten eist nadrukkelijk ook de regiefunctie voor zich op. Waar andere aan onze ‘overheid gerelateerde’ organisaties, als de Milieudienst en thuiszorg, hun diensten aanbieden en uitvoeren willen wij nadrukkelijk de kwalitatieve vinger aan de pols houden.”



► Continuïteit van de dienstverlening voorop

Bij de organisatie van de OVER-gemeenten is het waarborgen van de continuïteit van de dienstverlening een belangrijk uitgangspunt. “Ook als ik er niet ben, weet ik dat alles gewoon doorgaat. Een prettige gedachte. In dat idee past ook JCC Software. Het is een leuk en persoonlijk bedrijf dat, en dat is zeer belangrijk, bij problemen of vragen binnen het uur terugbelt. Er is persoonlijk contact en dat werkt heel prettig.”

► Goede infrastructuur

“Dat hebben wij als afzonderlijke gemeenten, maar meer nog als OVER-gemeenten, hard nodig. Zeker waar wij onze ambities, tot optimale dienstverlening, daadwerkelijk willen vormgeven en realiseren.” Reinout Schaatsbergen is als hoofd Dienstverlening ook ambtelijk gebaat bij een goed verloop van het contact met de burgers. Als geen ander realiseert hij zich dat de kwaliteit van de dienstverlening naar de burgers afhankelijk is van de kwaliteit van zijn organisatorische infrastructuur. Oostzaan werkt met G-BOS, G-KAS en is pilot voor G-PLAN. Wormerland begeleidt zijn klanten met G-BOS en is pilot voor G-ROOSTER. De G-applicaties zijn producten van JCC Software.

► Snelle en efficiënte afhandeling in het gemeentehuis

Het blijkt dat steeds meer burgers via internet hun zaken met de gemeente willen afhandelen. “Toen wij een vaarregistratie verplicht stelden, vroeg negentig procent deze digitaal aan. Maar wij hebben jaarlijks gezamenlijk ook nog steeds zo’n kleine 25.000 bezoeken aan onze balies. Om die goed te organiseren hebben wij het klantgeleidingssysteem G-BOS aangeschaft. Burgers komen nooit voor de gezelligheid naar het gemeentehuis. Altijd voor een noodzakelijk product. Dus is een snelle en efficiënte afhandeling in zijn belang.”

► Rooster inzien via het web

Voor een samenwerkingsverband met één werkorganisatie en twee balies op verschillende plaatsen is het nog belangrijker om de personeelsverdeling en -inzet scherp in te roosteren. Met bovendien de mogelijkheid dat werkrooster vanaf elke plaats te kunnen bekijken. Daarom is OVER-gemeenten pilot voor G-ROOSTER. “Onze dienstverlening staat of valt natuurlijk met de mogelijkheid om medewerkers snel en flexibel in te kunnen delen. Naar balie, naar onderwerp en naar locatie. Evident daarbij is dat onze medewerkers vanaf hun eigen werkplek, maar ook thuis hun rooster kunnen inzien.”

► Goede planning, halve werk

“Weet je, het gebeurde nog al eens, dat we met een gast een spreekkamer moesten zoeken. Alles bezet. Dat is geen goede beurt. Voor ons niet en voor de burger al helemaal niet. Met de aanschaf van G-PLAN van JCC Software willen we hiermee afrekenen.”

► Op naar 2015

“We hebben nu nog de tijd om onze infrastructuur af te stemmen op optimalisering van de dienstverlening naar de burgers. Als straks in 2015 de gemeente ook aanspreekpunt voor de burgers wordt voor alle overheids- en overheidsgerelateerde zaken dan moet die infrastructuur perfect functioneren. Dan blijft er weinig tijd over tot experimenten!”

