Gemeenten en integrale kwaliteit

Presentatie 18 december 1996

drs P.D. Noordhoek

kennispartner Instituut Nederlandse Kwaliteit

Gemeenten en integrale kwaliteit
Een zaak voor bestuurders en managers

Dames en heren,

Een woordelijke tekst of heuse sheets van mijn lezing heb ik niet voor u. Ik hou er van te improviseren en in te spelen op het publiek. Om echter tegemoet te komen aan onze goede gewoonte van het verstrekken van syllabusmateriaal, heb ik wel een tekst voor u geselecteerd. Applaus voor u als u er kennis van neemt.

Omdat ik door de organisatoren ben gevraagd een verhaal te houden over het model Nederlandse Kwaliteit, zal het u niet verbazen dat dit het onderwerp van de tekst is. Het is het inleidende en eerste hoofdstuk van een manuscript over het model Nederlandse Kwaliteit en de wijze waarop het kan worden toegepast binnen overheids- en non-profitorganisaties. De teksten geven een eerste oriëntatie op het model en de manier waarop het bij u kan worden toegepast.

In deze tekst ontbreekt het nog aan de reden waarom u, als vertegenwoordigers van een groot aantal gemeenten, kennis zouden nemen van dit model. Waarom is het voor u relevant? In mijn lezing zal ik daarvoor drie redenen aanvoeren die ik u hier op schrift niet zou willen onthouden:

1. *integratie in de strafrechtketen*
binnen de politie wordt op grote schaal met het model gewerkt. Andere partij in de strafrechtketen - gevangenissen, asielcentra en bovenal het Openbaar Ministerie - zullen op korte termijn volgen. Daarmee gaan twee van de drie zijden in het driehoeksoverleg op basis van het model werken;

2 *integratie in de sociale keten*
de integratie van sociale diensten, arbeidsbureaus en andere organisaties in de sociale keten zou wel eens in grote lijnen kunnen worden vormgegeven via het model. Overheerst nu nog de ISO-benadering bij deze organisaties, u mag toch verwachten dat binnen een jaar het model leidend zal worden in de discussie over de bedrijfsvoering in deze sector. Het spreekt voor zich dat dit ook de gemeenten zal raken

3 *de ontwikkelingen binnen 'kwaliteitszorg'*
de bekende ISO-9000 normen zullen naar alle waarschijnlijkheid in de loop van 1998 geheel geënt worden op het model Nederlandse Kwaliteit en haar

Europese evenbeeld. Daarmee wordt het ook internationaal het leidende beeld als het om kwaliteit gaat, of liever gezegd, als het om organisatie-ontwikkeling gaat. Want de verwachting bestaat dat de term kwaliteit langzaam zal verdwijnen om plaats te maken voor breder concepten.

Drs. D.P. Noordhoek
9 december 1996

en gewone telefoniste'

en. Hij of zij zou vervolgens een 'slim' antwoordapparaat aan de lijn krijgen. Met het toetsen (of draaien) van een volgend cijfer, zou de beller dieper in de ambtelijke organisatie kunnen geraken.

Toets 1 dirigeerde naar de informatiedienst, toets 2 was voor het doorverbinden naar een afdeling, toets 3 was voor storingen en toets 4 leverde een lijntje naar de politie op. Wie daar niet uit kwam, kon de 0 kiezen. Dan kwam alsnog de telefoniste op de proppen. En die heeft het druk gehad in de eerste weken van het bestaan van het 'burger-informatie-systeem'. Het werkte niet.

Dat lag niet aan het systeem. Het had weliswaar wat kinderziekten, maar deed waarvoor het was aangeschaft. De oorzaak van het falen lag bij de bellers. Die stoethaspelden met het gebruik van de toetsen. Of gingen simpelweg in de fout omdat ze niet wisten hoe ze dieper in de ambtelijke organisatie konden geraken. Omdat het niet bekend was bij welke afdeling of welke ambtenaar ze te rade moesten voor - bijvoorbeeld - uitleg over een bouwvergunning.

Klachten

Ergo, de bellers kozen in arren moede de 0 en deden hun verhaal alsnog bij de telefoniste. Niks automatisch doorschakelen dus. En niks klantvriendelijkheid van de gemeente Heteren ('Wij zijn altijd bereikbaar'). Het voice-mail-systeem was het gesprek van de dag ger die wel aan de bel trok, zat dan opeens zijn ongerief te verkondigen aan de koffiejuffrouw.

De onvrede sijpelde door, natuurlijk. En was op een gegeven moment ook ten gemeentehuize bekend. Dus werd vervolgens het enig juiste besluit genomen. De telefoniste kwam weer terug. Hele dagen. Het 'burger-informatiesysteem' wordt tegenwoordig pas in de loop van de middag ingeschakeld. De 'blikken stem' is verdrongen naar de niet-populaire uren. Het schijnt dat nog slechts enkele whizz kids gebruik maken van die service. De rest van Heteren is blij weer een 'echt mens' te kunnen spreken.

♦ *J. Slooijer: „Wij noemen het hier een 'andere' manier van werken." (Foto Marianne Stevens)*

Heteren voorbeeldgemeente na vier jaar werken aan kwaliteitverbetering

Om een puntie

HETEREN - Heteren doet het goed. Heteren is de norm. Heteren is een voorbeeldgemeente. Loftuitingen alom, sinds het ministerie van binnenlandse