

graaf
scus
fraude
denden

Kwaliteitsnorm bedrijven slaat aan bij de overheid

■ door CLYDE MOERLIE

MANCHESTER, dinsdag

Niet ver van waar meer dan 100 jaar geleden de industriële revolutie begon, doet nu opnieuw een kleine revolutie van zich spreken. Tegen een achtergrond van oude fabrieken en verval- len gebouwen wordt bij een lokale overheidsinstelling in een achtergesteld gebied van Manchester (Engeland) hard gewerkt aan kwaliteitsverbeteringen.

Ian Miller, adjunct-directeur van een *Benefits Agency* in Manchester die tal van Engelse sociale wetten uitvoert, pensioenen uitbetaalt en ook financiële diensten verleent aan minder kapitaalkrachtige burgers, spreekt van een kleine maar „belangrijke” revolutie. Het was volgens hem niet makkelijk om ambtenaren die al jaren gewend waren alleen procedures uit te voeren en zich zelf veel belangrijker vonden dan de persoon aan de andere kant van het loket, consumentgericht te laten denken.

Engelsen hebben moeite met veranderingsprocessen en hier was zelfs een mentaliteitsverandering nodig. Miller: „De kwaliteit van de dienstverlening verbeteren door te luisteren naar de behoeftes van de consument was immers iets van het bedrijfsleven waar wij ons verre van moesten houden. Na het lezen van enige boeken over Total Quality Management (TQM) ging er een lichtje bij me branden. Om te beginnen besloot ik een cursus te volgen over kwaliteitsverbetering op de bestuursacademie.”

Na de cursus besloot Miller zijn personeel te binden aan kwaliteitshandvesten en een bedrijfsmissie. De *Benefits Agency* kreeg ook de nodige steun van Downing Street. Hoewel de Britse ambtenaren en politici niet bekend staan om hun revolutionaire bestuurlijke veranderingen, worden kwaliteitshandvesten in het openbaar bestuur door het Britse ministerie van Economische Zaken aangemoedigd.

„In onze organisatiemissie kwam - net als jaren dat in het bedrijfsleven het geval is - de klant centraal te staan. Alle onderdelen van de bedrijfsvoering richtten zich op de be-

hoeftebevrediging van de consument.” De organisatie moest volgens Miller open, zowel intern als extern. „Intern hebben we onder meer het management teruggebracht van 13 naar 10 personen. Iedereen kreeg zijn eigen unit met toetsbare kwaliteitsdoelstellingen.

Via de statistieken die iedere maand uit de computer rollen kunnen we kijken of bepaalde doelstellingen zijn gehaald. De betrokken medewerkers krijgen een overzicht van de scores van hun doelstellingen. Bovendien nemen wij regelmatig steekproeven naar de betrokkenheid van het personeel met de kwaliteitsnormen. Een onbekende persoon geeft zich dan uit voor cliënt”, aldus Miller.

Met name terugkoppeling naar de organisatie van wat de cliënt van de geleverde dienst vindt, is van essentieel belang, benadrukt Miller. „Telefonisch en mondeling staat het personeel altijd klaar om de problemen van de cliënt aan te horen. Bovendien handelen we steeds meer telefonisch af waardoor met name de lange wachttijden zijn afgenomen. Ook een kleine kinderopvang sloeg goed aan.”

Miller heeft ook het nodige onderzoek laten doen naar de effecten van de kwaliteitsverbeteringen. „We zien steeds meer dat de cliënt van een kwaliteitsverbetering spreekt als hij merkt dat naar hem geluisterd wordt en niet als een nummer wordt behandeld. Je blijft natuurlijk probleemgevallen houden en mensen die het onmogelijke vragen.”

Het veranderingsproces bij de *Benefits Agency* stuitte ook op tegenstand bij een aantal mensen. „Het personeel waste verdelen in: de volgelingen, de treuzelaars en de over-mij-nlijk categorie. De laatste groep

(advertentie)

BELEGGINGS-ADVIESLIJN

06.910.910.03

Meer dan 700 nieuwsbronnen
Minimaal elk uur LIVE up-date
Adviezen van Brokers

Probeer **GRATIS!**
06.022.53.22

(25%) moest er uiteindelijk toch aan geloven toen bleek dat de kwaliteitsverbeteringen de nodige vruchten afwierpen”, aldus Miller. Als kroon op de veranderingen kreeg de *Benefits Agency*, als enige niet commerciële organisatie, onlangs de kwaliteitsprijs van het Britse kwaliteitsinstituut.

Miller geeft toe dat TQM binnen een overheidsorganisatie zijn beperkingen kent. „De klant kan uiteindelijk niet naar een ander loket gaan als hij niet eens is met de geleverde dienst. Misschien is dat wel de belangrijkste reden om TQM binnen overheidsinstellingen in te voeren.”

Order voor HSA

Van onze correspondent HENGELO, dinsdag

Het Hengelose defensieconcern Hollandse Signaal Apparaten (HSA) heeft een order van f 40 miljoen in de wacht gesleept voor de levering van radar- en vuurleidingsapparatuur voor de Zuidkoreaanse marine.

De apparatuur is bestemd voor het eerste schip van een nieuw type Zuidkoreaanse KDX Destroyers, waarvan er naar schatting twintig zullen worden gebouwd.

Volgens een HSA-woordvoerder is het contract vorige week officieel bekrachtigd. In het HSA-personeelsblad 'Signalen' wordt gesproken van een belangrijke order die na „een lange en intensieve concurrentiestrijd” kon worden binnengehaald. Het contract is afgesloten in samenwerking met de Britse onderneming BAeSEMA.

respondent
ONN, dinsdag
effektenmake-
nken in Duits-
rans gezien de
oor honderden
rk op te lichten
dendstripping',
n intern rapport
terie van econo-
in de deelstaat

vees het ministe-
ciën in Bonn er-
aktijk niet geoor-
t ministerie be-
lijkse verlies aan
om n op onge-
miljoen.
stripping' wordt
ordat de Duitse fis-
en buitenlandse
ders verschillend

uitgekeerde divi-
ngt de aandeelhou-
reditnota over de
lerneming betaalde
habsbelasting.
buitenlanders die
niet te gelde kunnen
verden constructies
om aandelen tegen
ent van dividenduit-
n 'fiscale binnenlan-
even in ruil voor an-
et-dividendgerechtig-
den. Daarna keerden
en weer naar hun oor-
lijke eigenaren terug.
eng van de creditno-
d dan gedeeld. Om de-
acties voor de fiscus te
en, werden ze via de
fgewikkeld.

de opbloeiende handel
uwe, niet-dividendge-
de en dus goedkopere
en tegen het tijdstip van
nduitkering was de fis-
gevallen. De ruil van di-
gerechtigde in nieuwe
len leidt tot een koers-
die niet wordt belast.
dividenden daarentegen
wel belasting worden be-

lgens de makelaars die
de fiscale speurders wer-
ondervraagd, waren de
atieven voor deze vorm
belastingontduiking
ds afkomstig van de ban-
. Koopen terugkoop, even-
de prijzen waartegen ge-
deld werd, werden bij
rbaat overeengekomen.

IBEURS VAN NEW YORK

28%	28%	nortfolk sou	61%	61%
		rumman	43%	43%

GOEDERENMARKTEN

index termijn	12/08	15/08	LOOD (\$ metric ton)	550.00-551.00
	152.14	149.90	spot	556.50-557.50
	143.00	142.63	3-maands	575.00-575.50
			NIKKEL (\$ metric ton)	568.50-569.00
				5555-5595