



toont werk

Opdrachtgever

Glasmeier Communicatie+
Communicatie Consult i.o.v. EGEM i-teams

Opdracht

artikelen en redactie BORIS!

Onderwerp

organisatieontwikkeling binnen alle gemeenten
in Nederland

Werkwijze

interviews houden (op locatie en telefonisch);
artikelen schrijven; aangeleverde teksten
redigeren; pakkende rubrieken, koppen en
streamers bedenken.

Fragment

'De organische weg in Lochem'

EGEM i-teams zocht naar een aansprekend
middel om een abstract onderwerp voor het
voetlicht te brengen: de plateauaanpak. Deze
aanpak toont het verband tussen

(e)-dienstverlening en organisatieontwikkeling.

Anke Glasmeier en Mirjam Groothuis ontwik-
kelden een concept: BORIS!, een glossy voor de
moderne ambtenaar. De teksten voor dit maga-
zine zijn grotendeels geschreven door Anje
Romein (TBAR) en Helene de Bruin (HdB-tekst).

tbar | tekst + journalistiek

www.tbar.nl



DO's and DON'TS

DO

Zorg voor een visie op dienstver-
lening en de daaruit voortvloei-
ende organisatieontwikkeling.
Zorg voor draagvlak op manage-
mentniveau om de boodschap uit
te dragen. Communiceer!

DO NOT

Werk niet van boven naar
beneden, maar zorg voor
betrokkenheid van medewerkers.
Werk niet alleen met generalisten
binnen publiekscontacten.
Pak niet te veel tegelijk op.

**De organische weg
in Lochem**

**Plateauaanpak? Een vreselijk
woord, vindt Fons Huurneman,
e-coördinator in de gemeente
Lochem. Bijna net zo erg als
'werkvloer' of 'uitdaging'.
Welke taal je ook gebruikt, het
gaat erom dat dienstverlening in
de haarvaten van je organisatie
gaat zitten. 'Het is nooit af'.**

EGEM i-teams benaderde Lochem
precies op het juiste moment voor
deelname aan de pilot. Er lag
weliswaar een realisatieplan, maar
er was méér nodig. 'Het thema
stond al lang prominent op onze
agenda', zegt adjunct-directeur
Renger Starke. 'We keken verder
dan alleen de techniek en zijn al
een poos bezig met de vraag wie
de gemeente Lochem wil zijn. Voor
de basis, de architectuur en
e-dienstverlening, hebben wij onze
keuzes al gemaakt. Nu moeten we
een stap verder zetten met een visie
op dienstverlening en concretise-
ring van het realisatieplan.'
De ondersteuning van EGEM
i-teams was daarbij welkom. Fons
had als voorwaarde gesteld dat de
eendaagse workshop plateauaan-
pak meer zou zijn dan een evalu-
atie en dat de gemeente er ook
echt iets aan zou hebben. En dat is
gelukt. 'Eigenlijk maakten we die
dag de start met onze plannen voor
2009. Duidelijk werd dat onze
vragen te maken hebben met
gedrag en houding. Je kunt
bijvoorbeeld een heel mooi telefo-
niesysteem in huis halen, maar het
is nutteloos als niemand weet hoe
je de telefoon beantwoordt.'

> Meer lezen? Vraag het complete artikel bij TBAR.

Organisch

In Lochem is de weg naar de moderne
ambtenarij geen theoretisch verhaal.
Verwacht hier geen Cultuurtraject of
project Houding en Gedrag. Fons: 'We
geven de organisatieverandering een
praktische invulling en integreren het in
de dagelijkse werkzaamheden.' Renger
noemt dit de organische weg: 'We
forceren niks, maar integreren waar het
kan. Zo brengen we bijvoorbeeld bij
een onderwerp als brievenafhandeling
het punt van houding en gedrag in.'
Het is daarbij belangrijk de samenhang
te zien tussen allerlei taken en afdelin-
gen. Neem bijvoorbeeld de vergun-
ningverlening. Je hebt de beleids-
medewerker die het bestemmingsplan
maakt, degene die over de vergunning
beslist en de handhavingsambtenaar.
Renger: 'Al die dimensies moet je met
elkaar verbinden. Daarover zijn we heel
erg in gesprek. Je moet elkaars be-
langen zien. Als ik een slecht bestem-
mingsplan schrijf kun jij nooit goed
handhaven.'

Vrijheid

De moderne gemeenteambtenaar moet
ook meer ruimte nemen om zelf na te
denken en initiatieven te nemen. Fons:
'In het kader van rechtsgelijkheid zijn er
regels. Maar medewerkers kunnen wel
klantgericht omgaan met die regels.
Daar zijn ze vrij in.' Paradoxaal genoeg
zijn sommige ambtenaren juist bang
hun vrijheid te verliezen door standa-
ardisatie in strakke systemen. In Lochem
laat de digitalisering rond de Wmo zien
dat het in de praktijk anders gaat. 'Het
systeem helpt om de juiste stappen te
nemen', zegt Renger. 'Daardoor
kunnen medewerkers zich concentreren
op de klantvraag. De weerstand uit het
begin is helemaal weg. Die beweging
moeten we overal in de organisatie
inzetten.'