

Hollandse Helden krijgen een bloemetje van Zenc

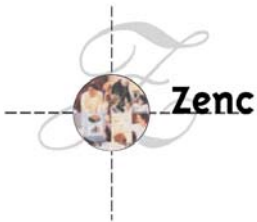
Vanmorgen heb ik de daad bij het woord gevoegd: ik heb een prachtig boeket bloemen uitgereikt aan Jan Rust, wijkbeheerder in de gemeente Delft. Hoe is dat zo gekomen? In mijn laatste column (Overheid Innovatief, nr. 6 2005¹) schreef ik het volgende:

“Twee weken geleden stond mijn 80-jarige buurvrouw voor de deur. Ze heeft een invalidenparkeerplaats voor mijn deur en wat blijkt? De trekvogels die zich volvreten aan de vele bessen in de botanische tuin, bij ons om de hoek, die zitten 's nachts op de tak boven haar auto. Elke ochtend moet ze met een kruk en een keukentrappetje haar auto 'herontdekken'. Het is al twee weken elke ochtend mis, en ze kan het niet meer aan. Of ik het erg vind dat ze de parkeerplaats aan de andere kant van de boom aanvraagt bij de gemeente? Natuurlijk vind ik dat goed, maar ik vertel niet dat ik denk dat dat wel lang zal gaan duren. Ik onderdruk mijn pessimisme, vooral omdat ik haar in haar precare situatie niet verder in de depressiviteit wil duwen. Maandagochtend belt ze met de gemeente. Als ik 's avonds thuis kom, is het invalide-parkeerbord verplaatst, is de tegel in de straat verlegd en heeft mijn buurvrouw een nieuwe plaats. Ik zat gelukkig nog in mijn autogordel toen ik dat zag. Binnen een dag! Zijn ze gek geworden? Dat past niet bij mijn vooroordeel. Nadat ik bekomen ben van de schrik komt de mildheid langzaam weer naar boven. Zie je wel, er wordt gewerkt aan verbetering. En die verbetering is concreet merkbaar bij de burger. Ik ga de gemeente Delft een bloemetje brengen en zal wat milder zijn jegens de overheid. Waarvan acte.”

De dag voor kerst ontving ik een mailtje van de gemeente Delft, dat de betrokken ambtenaar inderdaad dat bloemetje wel wilde. Vanochtend ben ik het nieuwe jaar dan ook begonnen met het aanbieden van het boeket. Ik heb een uurtje gesproken met Jan Rust, de man die de buurvrouw geholpen heeft en met zijn hoofd, Nico Noppen, die verantwoordelijk is voor de structuur en cultuurverandering die erachter zit. Na overhandiging van de bloemen heb ik een foto van Jan gemaakt:



¹ De column is te vinden op <http://www.zenc.nl/columns/index.php?jaar=2005>



Onder genot van een kopje koffie hebben ze verteld wat er aan de hand is. Jan: 'Het begint gewoon met denken vanuit de burger. Ik vind het zo vreemd dat dat niet normaal is. Iedereen denkt vanuit zijn discipline en dan ga je gekke dingen doen: een bierblikje dat op straat ligt, naast het park, raap je niet op, want daar is een andere afdeling voor! Dat kan toch niet. Hier willen we dat anders, en dat doen we gewoon door het gewoon te doen.'

Natuurlijk, zegt Nico Noppe, zit daar meer achter. 'Ik redeneer vanuit de mens, ik heb een P&O-achtergrond, en wil dat onze mensen zich volgens bepaalde normen gedragen. Ze moeten niet teveel vanuit regels en structuren redeneren, maar vanuit die burger. Soms moeten zij daarvoor de grenzen opzoeken van wat mag binnen de organisatie; forceren dus. Elke organisatie heeft/kent (te)veel regels, vooral ook regels waarvan we nu niet meer kunnen bedenken waarom ze er ook al weer waren.'

We hebben een grootse visie voor Delft, met veel nadruk op de kwaliteit van dienstverlening; we bereiken dat met het zetten van kleine stappen. Het moet te managen zijn, medewerkers moeten het kunnen bijbenen en je kunt niet alles op 1 dag veranderen.'

Jan: 'Precies, als je dat wel wilt, ben je als een nijlpaard. Je komt even boven, opent je grote bek, neemt een enorme hap lucht, en gaat dan weer onder'....

Welke barrières zaten er dan? 'Financieel kunnen we niet altijd alles boeken conform de (vele) regels. Als je naar het voorbeeld van je buurvrouw kijkt, dan hebben we dat opgelost, doordat er een team in de buurt met een klusje bezig was en die hebben dit er even bijgedaan. Een kwartiertje werk. Wij boeken dat op een post algemeen en we hebben daar ook capaciteit voor geregeld; creativiteit dus. Maar als het formeel gedaan had moet worden, dan kost het teveel tijd en doorlooptijd.' Maar ook: 'De manier van kijken van het management moet anders. Als managers te inhoudelijk zijn, dan zitten ze teveel vast in 1 discipline, dan lukt het ze niet om samenwerking tussen disciplines af te dwingen, terwijl dat wel nodig is.' Geduld en praktisch zijn: 'Toen we het team bij elkaar brachten (mensen uit verschillende afdelingen) in één wijkteam keken ze eerst gek tegen elkaar aan. Nu is dat al weg, ze kaarten inmiddels lekker met elkaar in de lunchpauze. Ze moeten even door de zure appel heen bijten.' Ook kostenbesparingen?: 'Ja, die zijn er wel degelijk, kwaliteit kost geld, maar we kunnen dat zelf betalen omdat we allerlei onhandige stappen uit onze werkwijzen schrappen, die onnodig tijd en geld kosten. Op de langere termijn zal het werk met minder mensen gedaan kunnen worden. Dat is geen doelstelling van ons en we vangen dat op doordat er in de gemeente genoeg mensen zijn die in de komende jaren zullen uitstromen'

Tot slot inspiratie, visie en lef: 'Je ziet aan ons beiden, we zijn grijs, van boven de vijftig inmiddels. Maar dat betekent toch niet dat we aan het uitrollen zijn. In de komende vijftien jaar kunnen we bij wijze van spreken nog drie keer een loopbaanstap maken, zeggen we gekscherend.'



Na een uurtje neem ik afscheid. Heerlijk, ik heb weer mogen praten met twee Hollandse Helden. Er is veel van hen te leren, als bestuurskundige, als e-government-professional, maar ook gewoon als mens. Bestuurskundig is dit een kleine parel: het gaat om ogenschijnlijk iets praktisch, concreets. Niet om iets strategisch, beleidsmatig. Ik zie dat anders: deze mannen maken de strategie, zij maken het beleid. Ze worden gesteund door een wethouder met committent, ze hebben een beleidsadviseur die het netjes opschrijft, zodat gemeenteraad en samenleving het verantwoord kan ontvangen, maar zonder deze mannen (en hun collega's) gebeurt er niets. Zonder uitvoering geen beleid, geen strategie.

Tegelijkertijd kom je veel bestuurskundige concepten concreet tegen: verkokering, grenzen aan de planning, verwevenheid, veiligheid, integratie, HRM, Financieel Management, cultuur- en structuurvraagstukken.

Het interessante is dat qua e-government hier niet zoveel aan de hand is, en dat is juist goed. Natuurlijk heeft Delft een goede website, een heel goede zelfs! Mensen kunnen losliggende stoeptegels direct melden. Binnen twee dagen opgelost en altijd communiceren. Je grofvuil kan je direct op de website, zonder callcenter, 24x7 melden. Allemaal prachtig. Maar mensen maken het werk. De korte verbindingen tussen callcenter, de wijkteamleiders, etc., zijn belangrijker dan de technologie. En dat vergeet ik in mijn enthousiasme over innovaties nog wel eens. Heb ik als mens toch ook weer wat geleerd, en dat op de eerste dag van het nieuwe jaar. Laat maar komen, dat 2006!

Arre Zuurmond (arre.zuurmond@zenc.nl)
17 januari 2006
www.zenc.nl