

HC | de andere gemeente

Wat doen we met een complexer wordende samenleving, waar binding met de medewerkers steeds moeilijker wordt, waar de eisen die gesteld worden door de centrale overheid steeds hoger worden, waar het aantal taken per medewerker toeneemt en waar de klant steeds kritischer wordt?

Dit is de vraag die ieder College van Burgemeester en Wethouders tegenkomt. En de meest voor de hand liggende oplossing is: **bezuinigen of een belastingverhoging.**

De ervaring leert dat bezuinigingen meestal resulteren in verminderde dienstverlening. De klanten (burgers, bedrijven en instellingen) worden hier de dupe van. En geen burger is in principe voor een belastingverhoging.



Wat als we de organisatie zo kantelen dat we onze klanten echt van dienst zijn?

Als we onze organisatie inrichten naar onze klant, met als sleutelwoorden respect voor elkaar, transparantie en integriteit zullen onze medewerkers in een positieve spiraal komen. Ze zullen zich ontwikkelen en er worden prestaties neergezet waar een ieder trots op kan zijn. Er ontstaat een organisatie die onderscheid maakt tussen het politieke bedrijf (regie en beleidsontwikkeling) en het bedrijf dat de dienstverlening (uitvoering) naar klanten doet. Op deze manier creëren we een optimale dienstverlening richting beiden.

Wat als we zo gaan werken dat er voldoende financiële ruimte ontstaat om te investeren in de dienstverlening en medewerkers?

Het is mogelijk de productiviteit met minimaal 3% extra te doen toenemen waardoor er niet meer hoeft te worden bezuinigd of de belasting hoeft te worden verhoogd, maar er ruimte is om te investeren.

We zien dat men bij bezuinigingen doorgaans met een vergrootglas kijkt naar 15% tot 20% van het totale budget. Dat betekent dat daar tot bijna 20% bezuinigd moet worden.

Ons voorstel is te focussen op het totale budget van 100% en daar de productiviteit met 3% per jaar te laten toenemen.

Hoe realiseren we dit?

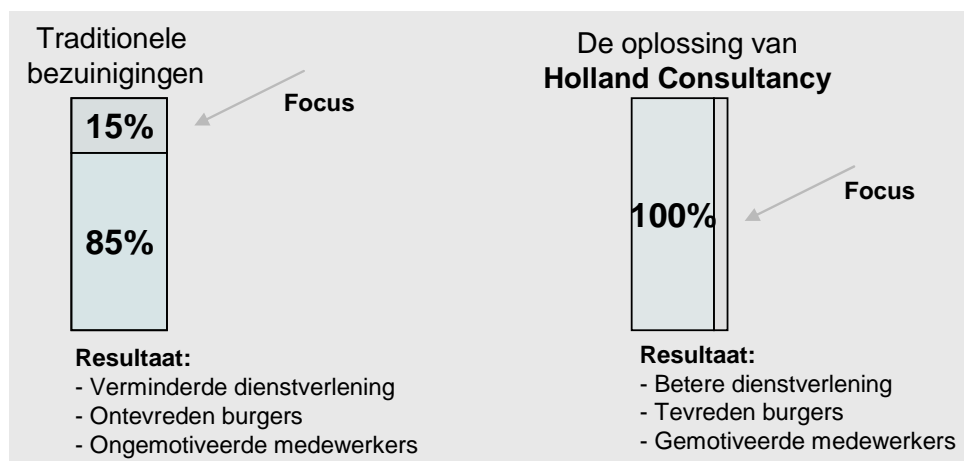
Om de cultuur binnen een organisatie proactief te krijgen wordt gebruik gemaakt van de **TOC methode** (Theory of Constraints) van Ely Goldratt. Deze methode streeft naar win-win oplossingen, lost dilemma's op en ondersteunt bij het streven naar doelstellingen.

Om de budgetruimte te creëren wordt gebruik gemaakt van **Strategisch Budgetteren**, gebaseerd op TOC, wat ervan uitgaat dat er in iedere budgetteringslaag minimaal 10% slack zit. Deze budgettering is eigenlijk een hoesje over de gangbare begrotingscyclus, met als doel de diverse afdelingen samen te laten werken (procesmatig) en door het samenwerken in wezen een hogere productiviteit en besparing te realiseren.

Om ervoor te zorgen de processen naar de klant toe altijd op tijd worden geleverd wordt er **Buffermanagement** geïntroduceerd die rekening houdt met de slack in processen. Als er op tijd wordt geleverd zullen er minder faalkosten zijn. De gemeentelijke organisatie wordt zodanig ingericht dat het platter, slagvaardiger en transparanter wordt.

Het resultaat van onze aanpak:

- De gemeente is klantgerichter
- Bezuinigingen zijn niet meer nodig
- Investerings die in het verleden niet konden, kunnen nu wel
- Medewerkers zijn positief over de veranderingen
- Medewerkers richten zich op de burger die zichtbaar tevreden is geworden



©2007 Holland Consultancy BV