

————— Hollands Kroon ziet burgers als klanten en wil ze als zodanig ook benaderen. Klantgericht dus. Het paspoort wordt bijvoorbeeld gewoon thuis bezorgd, de geboorteaangifte kan digitaal. Dat betekent dat de gemeentelijke loketten over twee jaar gewoon dicht kunnen.

KEUKENTAFELGESPREK BIJ VERGUNNINGAANVRAAG

KEIEN IN DIENST

ALLES ONLINE

In 2019 kunnen de loketten in het gemeentehuis dicht



‘Waarom moeten wij naar de aanvragers toe? Ik heb nog nooit iemand gehoord die dat wil.’ Aan het woord is een ambtenaar van de gemeente Hollands Kroon die verantwoordelijk is voor de verlening van vergunningen. De directie van de Noord-Hollandse gemeente citeert de medewerker in het boek *Poleposition*. Dat gaat over de grote veranderingen bij Hollands Kroon, in 2012 ontstaan uit een fusie tussen Anna Paulowna, Niedorp, Wieringen en Wieringermeer.

De directie wil ‘klanten’ radicaal anders gaan benaderen. De houding ten opzichte van aanvragers moet veranderen, klantgericht worden vooral. ‘We gaan uit van wat er wél kan in plaats van wat er niet mogelijk is. We willen een zo goed mogelijke service voor onze inwoners en bedrijven’, zegt gemeentesecretaris Arthur Cremers, een van de auteurs.

Als het niet lukt om de aanvragen digitaal af te handelen, is het de bedoeling dat medewerkers van de gemeente langsgaan voor een ‘keukentafelgesprek’, zo valt te lezen in *Poleposition*. ‘Dat is bij vergunningverlening van belang, omdat je pas echt advies kunt geven waar een aanvrager op moet letten als je op de boerderij, bij een

bedrijf of bij iemand thuis bent. Iemand wil namelijk helemaal geen vergunning, nee, mensen willen bouwen. Of slopen Of kappen. Dat soort dingen.’ Door langs te gaan, kun je volgens Cremers ‘veel gedoe, zoals rechtszaken’ voorkomen.

ZELFREDZAAMHEID

De theorie klinkt logisch en mooi, maar de praktijk blijkt vaak weerbarstiger, zo concluderen de (voormalig) directieleden meermaals in hun boek. Sommige ambtenaren willen hun werk blijven doen zoals ze dat soms al tientallen jaren hebben gedaan. In het geval van de vergunningsverleners besluit de directie om hard in te grijpen: een medewerker



PIONIEREN IN DE POLDER

In Hollands Kroon doen ze het helemaal anders: er zijn geen managers, geen vaste werktijden en iedereen mag zo lang op vakantie als hij wil. Mits het werk gedaan wordt. Binnenlands Bestuur doet verslag.



VERLENING

wordt overgeplaatst, een ander gaat vroegd met pensioen en van een derde wordt het contract niet verlengd. ‘Hollands Kroon is bij uitstek resultaatgericht en je zult iets moeten doen als de resultaten onvoldoende zijn.’

Maar de ingreep is wel een uitzondering, benadrukt Cremers in het compleet verbouwde gemeentekantoor in Anna Paulowna. De meeste medewerkers kunnen zich volgens hem goed vinden in de nieuwe werkwijze van de gemeente. En misschien nog wel belangrijker: de inwoners ook. Uit onderzoek van Hollands Kroon zelf blijkt dat zij de gemeentelijke dienstverlening gemiddeld met een 8,7 waarderen. Ook de gemeenteraad merkt dat de ambtelijke organisatie op de schop is gegaan. Hollands Kroon werkt bijvoorbeeld niet meer met vaste werktijden. ‘Als ik op vrijdagmiddag een vraag indien, krijg ik soms op vrijdagavond of zondagochtend antwoord’, zegt PvdA-fractievoorzitter Sylvia Buczynski.

De ambities zijn groot. Hollands Kroon wil niet alleen de slimste en meeste innovatieve gemeente van het land worden, ook moet het afgelopen zijn met de bureaucratie. Medewerkers en inwoners krijgen steeds meer vertrouwen en verantwoordelijkheid. Tegelijkertijd vraagt de gemeente meer zelfredzaamheid van de inwoners. En misschien wel de belangrijkste doelstelling: medewerkers moeten ‘keien in dienstverlening’ worden. ‘Na de fusie in 2012 wilden we dichterbij de mensen komen te staan in plaats van verder weg’, zegt Cremers.

LOKETTEN DICHT

Geen eenvoudige opgave, aangezien Hollands Kroon qua oppervlakte (ruim 66.000 hectare) de derde gemeente van het land is. Met ‘slechts’ ruim 47.000 inwoners en kernen verspreid over alle uithoeken van het gebied vraagt dat nogal wat van de dienstverlening. Hol-

KERNBEHEER IS PARADEPAARDJE

Samenwerken met je inwoners en ruimte bieden aan initiatieven uit de samenleving is volgens Hollands Kroon de kern van wat een moderne gemeente zou moeten doen. Eén van de paradepaardjes van de Noord-Hollandse gemeente is het ‘kernbeheer’. Op kosten of met ondersteuning van Hollands Kroon kan er bijvoorbeeld groen in de buurt vervangen worden, onder voorwaarde dat de inwoners zelf meehelpten of voor het onderhoud zorgen. Het Kooibos bij Hippolytushoef is volgens de directie van de gemeente een goed voorbeeld van de inmiddels 120 ‘kernbeheerprojecten’. Dat is ‘na vele weekends hard werken door een forse groep inwoners uit het dorp van een verwaarloosd klein bos omgetoverd tot een prachtig park’.

De kernbeheerders werken volgens de directie steeds meer samen met de sociale wijkteams van de gemeente. Deze twintig medewerkers – verspreid over vier teams – zijn verantwoordelijk voor onder meer jeugdhulp, maatschappelijke ondersteuning en schuldhulpverlening. Een volgende stap is volgens gemeentesecretaris Arthur Cremers het schrappen van ‘generieke wetgeving’. ‘We hebben in Hollands Kroon 38 probleemgezinnen, met ieder hun eigen specifieke problemen. Waarom zoeken we dan niet per gezin een oplossing in plaats van regelingen te bedenken voor de hele groep?’ Bang voor willekeur is Cremers niet. ‘Onze medewerkers zijn allemaal professionals. En mocht er toch eens iets misgaan, dan telt Nederland talloze instanties waar je klachten kunt indienen, van ombudsmannen tot aan de Raad van State.’

lands Kroon zet daarom vol in op ‘digitaal’ en hanteert het principe ‘click, call, face’. Dat houdt in: zoveel mogelijk online, daarna telefonisch en als dat niet lukt volgt een persoonlijk gesprek bij de mensen thuis. Maatwerk is essentieel om alle inwoners van de gemeente te kunnen bedienen. Reisdocumenten en rijbewijzen worden gratis bezorgd door een extern bedrijf, ook ’s avonds en in het weekend. Ouders kunnen vanuit huis aangifte doen van de geboorte van hun kind en het geboortecertificaat wordt vervolgens thuisbezorgd. ‘Mensen zijn heel blij dat je bij ze langskomt. We krijgen regelmatig beschuit met muisjes aangeboden’, zegt Rebecca Strooper, verantwoordelijk voor de dienstverlening bij Hollands Kroon. Dat inwoners thuis geboorteaangifte kunnen doen, noemt Cremers een ‘win-winsituatie’. ‘Zo krijgen mensen tijdens een van de gelukkigste momenten van hun leven meteen een goed gevoel over de gemeente.’

Gevolg van de digitale revolutie is dat alle gemeentelijke loketten dichtgaan, de laatste volgens de huidige planning in 2019. ‘Door op deze manier te werken kunnen we onze kosten laag houden en de gemeentelijke belastingen alleen verhogen met de

inflatiecorrectie’, meldt de gemeentelijke website. Sinds de fusie vijf jaar geleden geeft Hollands bijna 6 miljoen euro minder uit dan de vier afzonderlijke gemeenten. Daarvan is het gros (4,7 miljoen euro) afkomstig van bezuinigingen op het personeel, maar ook op andere terreinen wordt bespaard.

PRIVACY

Zo stopte de gemeente per 1 mei 2016 met het aanbieden van lichte thuiszorg aan cliënten via thuiszorgorganisaties. Dat leidde tot rumoer, zowel in de gemeenteraad als onder de inwoners. Inmiddels is het besluit door landelijk beleid teruggedraaid, maar critici hebben nog altijd het gevoel dat “meer eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid” vooral betekent dat mensen meer zelf moeten gaan regelen en betalen.

Maar het sluiten van de gemeentelijke loketten is volgens Strooper niet alleen ingegeven door kostenbesparingen. ‘Als je niet meer naar een balie hoeft om een paspoort of rijbewijs aan te vragen, scheelt dat tijd voor onze inwoners. Wij maken zo hun leven een klein beetje makkelijker.’ Uit onderzoek van de gemeente zelf blijkt dat ▶

maar liefst 95 tot 98 procent van de inwoners mee kan gaan in de digitale ontwikkelingen. ‘Wij horen vaak: “Je kunt toch niet van 70-plussers verlangen dat ze een nieuw rijbewijs via de website aanvragen?”’, zegt Strooper. ‘Maar in de praktijk blijken de meeste mensen heel zelfredzaam. Als ze zelf niet weten hoe het moet, hebben ze vaak wel een bekende met een tablet die ze kan helpen.’

Bovendien blijft Hollands Kroon telefonisch bereikbaar voor vragen en medewerkers rijden kriskras door de gemeente om mensen te helpen. Ook worden in onder meer verzorgingshuizen bijeenkomsten georganiseerd waar bewoners en omwonenden uit de buurt bijvoorbeeld nieuwe identiteitskaarten kunnen aanvragen. Met die bijeenkomsten hoopt de gemeente ook bezwaren over schending van privacy weg

te nemen. Strooper: ‘Er zijn inwoners die niet willen dat we bij ze over de vloer komen. Die mensen kunnen bijvoorbeeld naar het buurthuis komen of ze maken zelf een afspraak met een gemeentemedewerker in de bibliotheek.’

VEELEISENDE BURGER

Wat haar betreft, wordt de volledige dienstverlening en communicatie van de gehele overheid zo snel mogelijk digitaal. ‘Het is toch raar dat je wel je bankzaken digitaal kunt regelen, maar dat je in 2017 nog met een potlood moet stemmen? En als je ziet hoeveel stapels papier wij nog naar rechtbanken en notarissen moeten sturen. Zonde van al die bomen.’ Hoewel de gemeente zelf vrijwel papierloos werkt is er in de *back office* nog werk te doen. Zo is de gemeentelijke administratie nog niet volledig gedigitaliseerd.

Hollands Kroon loopt binnen de overheidssector met de digitale dienstverlening voorop, stelt Cremers. ‘Maar als je vergelijkt met het bedrijfsleven lopen we juist achter. Toen we vijf jaar geleden met de vernieuwing van onze organisatie begon-

VEEL PROCEDURES

Hollands Kroon wil zoveel mogelijk regels schrappen en vergunningen zo snel mogelijk verlenen. Zo is tweederde van de 130 bepalingen in de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) geschrapt. De Noord-Hollandse fusiegemeente gaat uit van vertrouwen, zowel in medewerkers als in inwoners. Maar hoe komt het dan dat er tegen Hollands Kroon relatief veel juridische procedures – in ruim twee jaar tijd bijna tachtig – worden gevoerd?

‘Je hebt als gemeente twee gezichten’, zegt gemeentesecretaris Arthur Cremers. ‘Je werkt doorgaans vóór en met de inwoners, maar soms moet je tegen mensen zeggen dat iets juist niet kan. We hebben in Hollands Kroon nogal wat juridische procedures over omgevingsvergunningen lopen. Maar dat betekent niet dat we onze filosofie dat we meer met inwoners willen samenwerken overboord gooien. Integendeel, conflicten los je het beste op door met elkaar in gesprek te gaan.’

nen, adverteerden bedrijven dat ze pakketjes binnen 48 uur thuis bezorgen. Als je nu ’s avonds schoenen bestelt, heb je ze de volgende dag al in huis. Daar moeten wij als gemeente ook naartoe, want onze inwoners worden steeds veeleisender.’ ●

ADVERTENTIE



voordelige energie en mobiele telefonie

Het Ambtenaren Collectief

Het Ambtenaren Collectief heeft vergelijkeners voor energie en mobiele telefonie toegevoegd aan de diensten.

Vergelijk waar u het voordeligst uit bent en sluit uw contract direct via ons af. Daarnaast krijgt u tot 1-1-2018 gratis lidmaatschap bij ons!

www.ambtenarencollectief.nl