

PROJECT PRETTIG CONTACT MET DE OVERHEID VIERT EERSTE LUSTRUM

DE GOUDEN FORMULE

Op 25 september zijn voor het eerst de Prettig Contact met de Overheid Awards uitgereikt. Steeds meer ambtenaren zien de voordelen van de informele aanpak, zo blijkt tijdens het congres dat het BZK-project PCMO ter ere van het eerste lustrum in het Haagse World Forum organiseerde. De gemeente Schinnen kwam als een van de prijswinnaars uit de bus. 'Zowel ambtelijk als bestuurlijk heeft men gezien dat deze aanpak werkt.'

TEKST RIANNE WATERVAL

Het persoonlijke als succesfactor. In kernachtige bewoordingen geeft Nationale ombudsman Alex Brenninkmeijer – ook wel bekend als Mister Prettig Contact himself – in zijn speech aan hoe de overheid contact zou moeten zoeken met de burger. Het luisterend oor is volgens hem van cruciaal belang om de aansluiting te behouden met de samenleving. Menselijk contact – de basis achter het project Prettig Contact met de Overheid (PCMO) dat het ministerie van Binnenlandse Zaken vijf jaar geleden startte – ziet hij als 'een gouden formule'.

Een ambtenaar die gewoon even de telefoon pakt als een klacht is ontvangen om te achterhalen wat het daadwerkelijke probleem is, kan veel verschil maken. Informeren en luisteren kan escalatie voorkomen en zorgen voor een betere oplossing, zo is de gedachte achter het project. Bovendien kan er aanzienlijk bespaard worden op de kosten omdat er minder klachten- en bezwaarprocedures in gang worden gezet. Inmiddels zijn er zo'n driehonderd pilot-projecten gestart. PCMO heeft het lustrum

aangegepen om enkele pioniers in het zonnetje te zetten.

De gemeente Schinnen viel binnen de categorie beste project in de prijzen. De jury roemt onder meer de grote betrokkenheid van de medewerkers, het management en de bestuurders en de goede voorbereiding bij de introductie van de informele aanpak. Daarnaast heeft de gemeente 'geëxcelleerd' bij het in kaart brengen van de effecten en

'DOOR DE AANPAK VAN SCHINNEN ALS BLAUWDRIK TE NEMEN, KUNNEN WE VEEL WINST BEHALEN'

resultaten om het lerend vermogen van de overheid te versterken en de aandacht voor scholing van medewerkers.

JONGE PIONIER

Projectleider Raymond Partouns ziet de prijs als een enorme opsteker: 'De nominatie op zich was al een erkenning voor het feit



dat we op de goede weg zitten. Dat we ook nog gewonnen hebben is hartstikke mooi.' De gemeente is nog een relatief jonge pionier, vertelt de projectleider. 'In 2011 werd de informele aanpak geïntroduceerd. Toch hebben we in relatief korte tijd veel gepresteerd.' De koudwatervrees waarvan in het begin bij bestuur en medewerkers nog wel eens sprake was, is volgens Partouns omgeslagen in een groot commitment. 'Zowel ambtelijk als bestuurlijk heeft men gezien dat deze aanpak werkt en tot welke resultaten het leidt. Dit heeft zich als een olievlek binnen de organisatie verspreid.'

Door het project wordt zo'n 80 procent van de bezwaarschriften en klachten succesvol afgewikkeld. De gemeente is gestart met het inzetten van mediationvaardigheden tijdens de bezwaarschriftenprocedure en heeft de werkwijze met ingang van 2012 ook geïmplementeerd bij de teams Wabo, Zorg, Belastingen en Juridische Zaken. Partouns: 'De aanpak is inmiddels vastgelegd in de formele werkprocessen. Zowel burgers als medewerkers zien de voordelen van de informele aanpak.'

Ook met het oog op de toekomstplannen is Partouns blij met dit blijk van waardering. 'Onze gemeente gaat intensiever samenwerken met vier andere gemeenten. Door de aanpak van Schinnen als blauwdruk te nemen kunnen we veel winst behalen. Wij hopen dat deze award niet alleen voor ons maar ook voor anderen, en vooral ook kleinere gemeenten, een stimulans is om met de informele aanpak aan de slag te gaan.' ●

Winnaars Prettig Contact met de Overheid Awards per categorie

BESTE BELLER

Alex Hazewijer

College voor Zorgverzekeringen

BESTE MANAGER

Patrick van Doorn

Gemeente Utrecht

BESTE GESPREKSLEIDER

Yvette Nass

Ombudscommissie Den Bosch

BESTE PROJECTLEIDER

Ed van der Hoeven

Gemeente Gouda

BESTE BEZWAARADVIESCOMMISSIE

Gemeente Hoorn

BESTE PROJECT

Gemeente Schinnen

BESTE BESTUURDER

Susi Zijderveld

Directeur CBR