Interview Menno Roozendaal, wethouder Werk, Jeugd en Cultuur en onder andere verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering in gemeente Meierijstad.

“Ik vind het belangrijk dat goede dienstverlening in het DNA van alle medewerkers van gemeente Meierijstad komt. De waardering van de inwoners is daarbij de juiste graadmeter. Het streven is om van de inwoners een 8 te krijgen voor onze dienstverlening. We zitten nu op een 7,2, dus zitten we er dichtbij. Maar willen graag nog wat omhoog met het rapportcijfer”, start Menno het gesprek.

De inzet van iedere medewerker is belangrijk om ‘bijzonder en persoonlijke dienstverlening’ voor alle inwoners te bieden. En samen met Dorothee de Louw als adviseur gemeentebrede dienstverlening en uiteraard het directieteam vraagt hij voortdurend aandacht voor de diensten en producten waar gemeente Meierijstad voor aan de lat staat. Om waardering te meten is het belangrijk om inzicht te hebben over de beleving van de inwoners over de gemeente en meer specifiek over de dienstverlening. We verzamelen heel veel informatie hierover. We vragen steeds bij het contact met onze inwoner of ze een korte enquête willen invullen waarin ze aangeven hoe zij het contact en de geleverde dienst hebben ervaren. Ongeveer driekwart van de inwoners reageert hierop en geeft ons een rapportcijfer met een toelichting en verbetersuggesties. “Wij zijn daar heel blij mee en zien het als kans om verbeteringen toe te passen. En juist bij een heel laag cijfer, waar veel emotie in zit, is telefonisch contact en nabellen heel waardevol. Daar leren we heel veel van. Persoonlijke aandacht is het sleutelwoord. Als je open staat en inwoners opbelt krijg je meer inzicht en ga je beter aanvoelen waar nu de werkelijke behoefte van onze inwoners ligt.”

Uit ieder werkatelier (zoals wij afdelingen noemen binnen Meierijstad) is er iemand verantwoordelijk gemaakt om wekelijks enkele uren te besteden aan het nabellen van inwoners. En, benadrukt Menno, ik wil ook actief betrokken zijn als wethouder en bestuurder. Het onderwerp dienstverlening staat ook structureel op de agenda. In april staat een beeldvormende avond op het programma waarin we ook de raad informeren over de stand van zaken van de diverse activiteiten rondom Bijzonder Persoonlijke Dienstverlening.

Menno vervolgt: “Het is heel belangrijk om met inwoners in contact te blijven. Het jaar 2020 was in dat opzicht ook voor ons bijzonder omdat we vooral hebben ingestoken op goede digitale dienstverlening, nog meer ingegeven door de RIVM beperkingen. Er is een behoorlijk grote groep die juist digitaal bediend wil worden. Maar er is ook zeker een groep die online veel moeilijker te bereiken is. We hebben dan ook geprobeerd om waar nodig toch fysiek contact binnen de beperkingen mogelijk te maken. Zo kunnen we soms maatwerk bieden door als klantmanager Sociaal Domein met een inwoner te gaan wandelen daar waar huisbezoek niet mogelijk was. We kloppen onszelf zeker niet op de borst dat we zo belangrijk zijn. We zijn tevreden over waar we nu staan, maar zijn een lerende organisatie, denken na waar we net dat extra stapje nog kunnen zetten om aan te sluiten bij de wensen van de inwoners. Kortom: wij blijven leren.”