

In deze serie artikelen laten we maandelijks een collega en een inwoner aan het woord over het thema dienstverlening. Dienstverlening met een menselijke maat – bijzonder persoonlijk

Dit is de eerste uit de serie. In gesprek met Dorothee de Louw – adviseur gemeentebrede dienstverlening

Gemeente Meierijstad streeft vanaf haar start naar dienstverlening met een menselijke maat.

“Wij hebben hiervoor de vuistregel ‘Bijzonder persoonlijk’ met elkaar afgesproken als belangrijk uitgangspunt. We willen meer bieden dan ‘persoonlijk’ en hebben voor onszelf daarom de lat hoog gelegd en afgesproken dat we streven naar ‘bijzonder persoonlijk’, aldus Dorothee de Louw. “Wij verplaatsen ons heel specifiek in de wensen van onze inwoners, ondernemers en verenigingen en organisaties (klanten). We zoeken naar de vraag achter de vraag in plaats van louter en alleen de vraag te beantwoorden. Net een stapje meer zetten, aansluiten bij de echte behoefte.”

Aan het woord is Dorothee de Louw, adviseur gemeentebrede dienstverlening in Meierijstad. Zij is gepokt en gemazeld in het vak. Dorothee heeft vanaf de start van haar carrière te maken met klant-contacten. Het luisteren naar klanten en omzetten in acties is haar met de paplepel ingegeven. “Ik weet zelf goed wat het is om te luisteren naar de klant. Ik ben gegroeid in mijn functies van uitvoering met baliewerk naar teamleider en nu tot adviseur en beleidsontwikkelaar dienstverlening in de breedste zin. Het is mooi om al die stappen zelf ook doorlopen te hebben, waardoor ik me volledig kan verplaatsen en inleven in de klant. Maar ook kan ik me verplaatsen in de positie van de medewerker. Het is een samenspel tussen klant en medewerker. Tenslotte moet het goed zijn voor ons als medewerkers, goed zijn voor onze medewerkers in de organisatie, maar het streven is dat je het beter dan goed doet voor de klant. En dat zit vaak in hele kleine dingen, een glimlach, die ook doorklinkt in je stem bij de telefoon. Of een keer extra bellen, informeren naar de stand van zaken, belangstelling tonen, zoals we hierboven zeggen ‘dienstverlening met een menselijke maat.’”

Dorothee vervolgt: “Binnen Meierijstad zijn we begonnen met het op orde brengen van de telefonische bereikbaarheid. Want eerlijk is eerlijk, daar schortte het bij de start van de nieuwe gemeente in januari 2017 heel erg aan. Dan spreken we weliswaar van bijna 4 jaar geleden, maar het staat mij nog helder voor de geest. We dachten het allemaal goed voorbereid te hebben, maar het bleek ruim onvoldoende. Ook technisch gezien. Het is de basis van vertrouwen, onze telefonische bereikbaarheid en heeft ook veel stof doen opwaaien. We hebben het achter ons gelaten nu, gelukkig en heel veel stappen gezet. Onze telefooncentraal is nu een stabiele werkomgeving. Wel realiseren we ons dat het doorsluizen vanuit de centrale naar de hele vele vakinhoudelijke medewerkers nog wel onze aandacht nodig heeft. Daar kan zeker een en ander verbeterd worden. We hebben in beeld waar de knelpunten liggen. Er zijn 4 succesfactoren, hoe is de techniek, hoe is bezetting, hoe zijn de werkafspraken naar de mensen toe (normen en waarden) en hoe worden die door de individuele medewerker opgepakt. Wij zijn volop bezig te kijken waar het nog niet zo goed loopt op één van deze onderdelen, dan pakken we dit meteen aan om te verbeteren.

Daarnaast zijn we voortdurend in gesprek met onze inwoners over hoe zij de dienstverlening ervaren. Wij vragen een waarderingsscore, wij vragen feedback hoe we onze dienstverlening kunnen verbeteren, bijvoorbeeld over het proces rondom melding openbare ruimten. Alle gegevens van onze inwoners verzamelen we en uit deze rapportage maken we per kwartaal

ook een top 3 van verbeteracties die we meteen daadwerkelijk aanpakken. Concreet bijvoorbeeld, door bij bezoek aan klanten een niet thuis bericht achterlaten en opnieuw contact te leggen; door bijvoorbeeld ook aan een klant te laten weten wanneer iets opgelost is en maar ook laten weten met tussenberichten wanneer iets langer duurt. Zo laten we ons voortdurend een spiegel voorhouden door onze klanten. We blijven volop bezig.

Mevrouw Simons, inwoner uit Meierijstad heeft meegewerkt aan de enquête over haar ervaringen met de klantvriendelijkheid van ons als organisatie. *Uit haar feedback hebben we als leerpunt* opgepakt dat onze medewerkers ondanks de richtlijnen rondom corona en hun zorg om een bezoek voor alle inwoners zo veilig mogelijk te laten verlopen, toch in hun gedrag niet te streng moeten zijn als mensen zich in hun beleving niet goed genoeg aan de richtlijnen houden. De mevrouw gaf ons namelijk mee dat we kortaf de richtlijnen benadrukten. Mevrouw had ook een opmerking over het gesprek met een andere klant dat ze kon volgen. Dat heeft zeker onze aandacht. En bij het afhalen van haar rijbewijs ging ze naar Schijndel in plaats van Veghel. Voor ons een trigger om dit nog duidelijker door te geven aan inwoners die een rijbewijs of paspoort aan komen vragen. Gelukkig kregen we als feedback ook terug dat ze overal meteen aan de beurt was zonder wachttijd. En dat waardeerde ze.

Goed om te horen waar we ons in moeten verbeteren, zodat we dat op kunnen pakken. Daarnaast ook fijn om af en toe te horen dat we het goed doen!