



PUBLIC MATTERS

VERSLAG BIJeenKOMST DE LA MAR THEATER 30 OKTOBER 2014

Wat is Public Matters?

Public Matters is een evenement waarop drie inspirerende (inter)nationale sprekers hun visie geven op de thema's hostmanship, citizenship en leadership. In een tiental parallelle rondetafelgesprekken verkennen bestuurders, beslissers en adviseurs van overheidsorganisaties vervolgens welke dilemma's zij in de praktijk tegenkomen en welke uitdagingen daar voor de toekomst uit voortvloeien. Uitdagingen voor de overheid zelf en voor de wijze waarop de overheid vorm en inhoud geeft aan haar relatie en contact met burgers.

Organisatie & Partners

Public Matters is een initiatief van de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken, WeGovernment, de Hostmanship Group en I&O Research en wordt mede mogelijk gemaakt door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, de Landelijke vereniging Lokale Belastingen (LvLB), PinkRoccade Local Government, Qmatic en de Taskforce BID.



HOUD DE BURGER IN HET VIZIER!

Trendsetters over toekomst relatie overheid-burger

Na het succes van vorig jaar kwamen op 30 oktober jl. opnieuw een kleine honderd publieke professionals bijeen voor de tweede editie van het evenement Public Matters. Tijdens Public Matters staan de thema's hostmanship, citizenship en leadership en de onderlinge samenhang van deze thema's centraal. Professionals bij de overheid hebben te maken met ingrijpende bezuinigingen terwijl ze de kwaliteit van de dienstverlening op peil moeten houden, de zelfredzaamheid van mensen moeten stimuleren en hen tot slot ook optimaal in staat moeten stellen om te kunnen participeren. Wat vraagt dit van ambtenaren en van het management binnen publieke organisaties? Wat betekent dit voor de wijze waarop de overheid vorm moet geven aan haar processen en handelen? Welke lessen op het gebied van hostmanship, citizenship en leadership kunnen bijdragen aan het omgaan met de dilemma's die professionals in de praktijk tegenkomen?





Commandant Egon Hoppe is sinds augustus 2014 Hoofd Afdeling Ondersteunen Operationele Gereedheid binnen de Bestuursstaf van het ministerie van Defensie.

Egon Hoppe is een warm pleitbezorger van hostmanship en een veel gevraagd spreker over leiderschap. Hij zorgde zowel intern bij de Brigade Grensbewaking van de Koninklijke Marechaussee (KMar) op Schiphol, als extern in de samenwerking tussen de ketenpartners op de luchthaven, voor een ommekeer. In 2011 ontving hij van de ketenpartners op Schiphol de Jan Dellaert Award. Voor de bereikte resultaten en de wijze waarop hij zich als leidinggevende heeft ingezet ontving hij daarnaast in 2012 een Koninklijke onderscheiding. Egon heeft hostmanship ingebed bij de KMar als basisrichtlijn over hoe men met burgers dient om te gaan. Hostmanship is volgens hem een keuze die je iedere dag opnieuw moet maken. *"Een dag is geslaagd als je aan het eind van de dag het gevoel hebt dat je van meerwaarde bent geweest. Ik gun iedereen een baan waarin je het naar je zin hebt, waarin je je uitgedaagd voelt en waarin je iets kunt betekenen voor een ander."*

HOSTMANSHIP

In de manier waarop je je werk doet het verschil maken

Egon Hoppe ziet dat visies op leiderschap vaak blijven hangen bij de leidinggevende lagen zonder dat voor doorwerking wordt gezorgd naar de mensen die in de praktijk het verschil moeten maken. Hostmanship hangt in die zin samen met leiderschap. Binnen de overheid wordt gewerkt met veelal klein afgebakende rollen en taken. Daardoor definiëren publieke professionals naar buiten toe wat zij doen, wat hun rol is en wie zij zijn, meestal ook heel beperkt tot (een schakeltje in) het proces. Ze zien dan niet meer het grotere geheel. Waartoe ben je eigenlijk? Welk doel dien je? *"De Marechaussee op Schiphol draagt bij aan de veiligheid van Nederland"* geeft veel meer ruimte en inspiratie om in de praktijk ook echt een verschil te maken dan *"Ik controleer paspoorten"*. Wanneer je mensen klein houdt in hun taak zullen ze in de praktijk ook niet de ruimte nemen om een verschil te maken. Het vertaalt zich door in hoe mensen invulling geven aan hun werk en hoe zij anderen behandelen. Hostmanship heeft naast een externe dus ook een interne dimensie. Je kunt van mensen niet verlangen dat ze naar buiten toe betrokken, respectvol en vriendelijk zijn wanneer ze in een systeem werken waarin geen aandacht is voor het personeel. Dan is het fake. Intern en extern moeten met elkaar in balans zijn.

Bij de Brigade Grensbewaking gaf Egon leiding aan ruim zeshonderd mannen en vrouwen die jaarlijks van zo'n 20 miljoen reizigers de paspoorten controleren, aankomende vluchten analyseren op bijbehorende risico's en daarnaast ook een rol vervullen in de bestrijding van terrorisme, drugsmokkel, ontvoering van kinderen, mensensmokkel en mensenhandel. Hoewel dit hele serieuze en belangrijke verantwoordelijkheden zijn, is de bejegening en behandeling van mensen bij de uitvoering van deze taken niet minder belangrijk. Het overgrote deel van de reizigers is geen crimineel en vreemdelingen die worden geweigerd hoeven geen gevaar te vormen voor onze samenleving. Maar ook in andere gevallen waarin de brigade moet optreden vanwege de verantwoordelijkheid die zij in de samenleving vervult, is de wijze waarop zij mensen behandelt en bejegt van groot belang. Daders kunnen tegelijkertijd ook slachtoffer zijn. Bij de Brigade Grensbewaking van de KMar geldt dat boven alles iedereen mens is en mensen op een menswaardige manier worden behandeld.



CITIZENSHIP

Help building relationships of interdependency

Niet alleen in Nederland, maar in heel de wereld zijn er mensen die meer ruimte van de overheid willen om van hun wijk een betere plek te maken. Het glas is halfvol, niet half leeg! Volgens Cormac Russel moet dat de houding zijn wanneer we de mogelijkheden en capaciteiten van burgers inzetten om wijken en gemeenschappen op te bouwen. De relatie tussen overheden en burgers moet veel gelijkwaardiger worden. Niet alleen maar uitgaan van dat wat de overheid te bieden heeft. Burgers moeten ook veel meer betrokken worden en meer aan het stuur zitten. Dit zijn een aantal principes van Asset Based Community Development (ABCD). De ABCD-methode gaat uit van de positieve ingrediënten die in een wijk aanwezig zijn, zoals de kennis en kwaliteiten van bewoners, de gebouwen, de organisaties en de ruimte. ABCD is eigenlijk een chique woord voor wat we vroeger al deden. We zorgden voor elkaar en gebruikten wat we hadden. Toen de overheid steeds meer taken overnam, vergat men wat burgers ook zelf konden en dat ging ten koste van de inzet van mensen voor hun eigen omgeving. Niet alleen burgers realiseren zich steeds vaker dat de overheid niet alles kan, ook wetenschappers, politici, bestuurders en ambtenaren beginnen dat steeds meer in te zien. Maar welke verantwoordelijkheden kun je allemaal overdragen en hoe doe je dat? Hoe ga je om met burgerinitiatieven? Hoe kun je er als overheid voor zorgen dat je ruimte biedt aan initiatieven in plaats van dat je schade aanricht door alles weer dicht te willen regelen. Ambtenaren zouden volgens Cormac Russel eigenlijk ook een soort eed van Hippocrates af moeten leggen: *"Do no harm!"* Overheidsinstanties moeten zich beter bewust worden van hun grenzen en ze moeten echt leren om veel meer als 'convenors' op te treden. Partijen moeten ook beter naar elkaar luisteren en niet alleen (aan)horen wat je denkt dat de ander wil zeggen. Ze moeten beter van elkaar weten welk doel ze nastreven. Als welzijnsinstellingen, overheden en bewoners bijvoorbeeld van elkaar weten wat hun doel is, is er wellicht meer samenwerking mogelijk. En tot slot is het belangrijk om de actievelingen in de buurt te stimuleren om de outsiders te betrekken en hen ook het vertrouwen te geven dat ze mee kunnen doen.



Cormac Russell is Managing Director Nurture Development (UK), Director of ABCD Europe en faculteits-medewerker van het Asset Based Community Development (ABCD) Institute at Northwestern University Chicago.

Cormac Russell is een internationale autoriteit op het gebied van het benutten van burgerkracht. Hij is verbonden aan zowel Nurture Development (een Ierse organisatie van waaruit trainingen op het gebied van wijkontwikkeling worden verzorgd), als aan het ABCD Institute (een instituut dat in 1995 in de Verenigde Staten is opgericht om kennis en instrumenten op het gebied van 'capacity building community development' te ontwikkelen en beschikbaar te stellen). Cormac gaat uit van de positieve ingrediënten die in een wijk aanwezig zijn, zoals kennis en kwaliteiten van bewoners. Hij verzorgt trainingen voor buurtgemeenschappen, instituten, overheidsorganisaties en non-gouvernementele organisaties. Hij verzorgde presentaties en workshops over ABCD en gelijksoortige eigenkracht trainingen in Kenia, Zuid-Sudan, Zuid-Afrika, het Verenigd Koninkrijk, Zweden, Nederland, Ierland, Australië en Canada. *"Define yourself through what you can contribute instead of what you can consume."*



Bas Hoogland is Commercieel Directeur van Landal GreenParks

Bas Hoogland werd op 23 september uitgeroepen tot Klantvriendelijkste Directeur van Nederland. De prijs werd dit jaar voor het eerst uitgereikt aan een directeur die zich ook op persoonlijke titel inzet voor een klantvriendelijker Nederland. Landal GreenParks is al vier jaar achtereenvolgens in de top 5 van klantvriendelijkste bedrijven geëindigd en werd daarbij bovendien steeds branchewinnaar in de groep Leisure. Aan de verkiezing voor het klantvriendelijkste bedrijf van Nederland gaat een representatief online onderzoek onder 2500 Nederlandse consumenten vooraf. Onder leiding van Bas Hoogland won Landal GreenParks daarnaast nog diverse andere prijzen zoals de Thuiswinkel Award voor beste website in de categorie Reizen en Vrije Tijd en de Customer Performance Award. Succesvol leiderschap betekent volgens Bas het goede voorbeeld geven en goed weten wat er speelt. Zo leest hij elke week de klachtenbrieven van klanten en draait het management minimaal een dag per jaar mee op de werkvloer. En let op: "wat leuk is kost geen moeite!"

LEADERSHIP

Zelf het goede voorbeeld geven en weten wat er speelt

Bas Hoogland is sinds 1996 commercieel directeur van Landal GreenParks. Deze organisatie is gedurende die jaren gegroeid van 15 parken naar inmiddels 74 parken in zeven landen, met in totaal 2500 medewerkers. Het creëren van een organisatie waar medewerkers elke dag met veel plezier hun klanten een warm welkom bieden staat voor Bas centraal. Landal GreenParks eindigde voor het vierde jaar in de top 5 van klantvriendelijkste bedrijven in Nederland o.a. vanwege de goede bereikbaarheid, het tijdig oplossen van fouten, het nakomen van beloftes, het flexibel zijn in oplossingen en omdat zij klanten alleen benaderen met relevante informatie. Klantvriendelijkheid begint volgens Bas in de directiekamers. Als directie moet je het goede voorbeeld geven en je enthousiasme en passie laten zien, dan volgt de rest van de organisatie vanzelf. Aan echte passie ontbreekt het bij veel organisaties. Ze zeggen dat ze klantgericht zijn, maar handelen daar in de praktijk niet naar. Een organisatie die bijvoorbeeld zegt klantgericht te zijn maar die naast de ingang van het bedrijf een aantal gereserveerde parkeerplaatsen voor de directie heeft, is niet geloofwaardig.

Tips en succesfactoren:

- Zorg intern voor een inspirerende cultuur met gedeelde waarden. Toon zowel intern als extern consideratie en echte interesse voor de ander.
- Zorg ervoor dat je processen en basiskwaliteit op orde zijn en dat er een algemene focus op de klant is.
- Geef als directie en management het goede voorbeeld en gebruik je passie en enthousiasme! Wees authentiek ('walk the talk') en draai minimaal één keer per jaar mee op de werkvloer.
- Besteed aandacht aan de selectie van je medewerkers. Zoek mensen die het leuk vinden om het anderen naar de zin te maken en investeer in je mensen. Een baliemedewerker kan over het algemeen meer kapot maken dan de burgemeester.
- Houd voeling met je klanten bijvoorbeeld met online enquêtes (Net Promoter Score).
- Lees klachtenbrieven zelf (niet alleen rapportages op managementniveau), bel klagers op en zie er ook intern op toe dat er een goede follow-up plaats vindt.
- Vorm als organisatie één geheel en geef dus niet een andere afdeling de schuld.
- Maak het klein en hou het simpel (vraag bijvoorbeeld aan een medewerker 1 of 2 voorbeelden van het leveren van een toegevoegde waarde aan de gastvrijheid van de organisatie).
- Verzet je tegen paarse krokodillen, "Speak up!"
- Wees een blauwe banaan of een vierkante meloen ("Be different").

DE RONDETAFLGESPREKKEN

Lessen toekomst relatie overheid - burger

Geïnspireerd door de drie inleidende sprekers bespraken de deelnemers in de rondetafelsessies de drie thema's van Public Matters. Leadership: waar liggen welke verantwoordelijkheden? Citizenship: welke rol speelt de burger? En hostmanship: welke principes van hostmanship zijn belangrijk en bruikbaar? Aan de hand van dilemma's uit de praktijk werden de uitdagingen voor de (nabije) toekomst verkend. Aandacht voor leadership, citizenship en hostmanship wordt vaak gezien als iets extra's voor goede tijden en als iets wat ook extra investeringen vergt terwijl de praktijk laat zien dat de opbrengsten zowel sociaal als economisch heel groot zijn. Herkend wordt dat ambtenaren veelal werken vanuit de gedachte een radartje te zijn in het grote proces terwijl niet duidelijk meer is welk groter geheel ze dienen. Het is belangrijk dat zowel de politiek als het management en de ambtenaren op de werkvloer het grotere geheel en de waarden die daarbij horen voor ogen houden en uitdragen. Het werken vanuit vertrouwen en het aangaan van persoonlijk contact in geval van problemen, is niet alleen belangrijk voor het vertrouwen van mensen in de overheid maar heeft ook een grote economische meerwaarde.

De huidige organisatievormen en kaders van de overheid zijn vaak nog te beperkend. Ze maken het niet goed mogelijk om voldoende in te spelen op de toegenomen zelfredzaamheid van burgers. Ze bieden ook onvoldoende houvast aan de de publieke professional om invulling te geven aan de benodigde discretionaire ruimte. Experimenteren en het in kaart brengen van de resultaten en van de ervaringen van zowel burgers als de betrokken ambtenaren zouden daaraan bij kunnen dragen. Het blijft wel de vraag of de verantwoordelijke politici, managers en bestuurders bereid zijn om daarin mee te gaan.



Genodigden rondetafelgesprekken

De deelnemers die dit jaar waren uitgenodigd voor de twee rondetafelgesprekken van het ministerie van BZK bestonden uit vertegenwoordigers van KING/VISD, de Koninklijke Marechaussee ministerie van Defensie, het CBR, het CJIB, de gemeente Utrecht, de Provincie Noord-Brabant, de gemeente Gouda, de gemeente Almelo, de Belastingdienst, de gemeente Zeewolde, de gemeente Alphen aan den Rijn en de gemeente Amsterdam.

Besproken dilemma's

De dilemma's die geïnspireerd door de drie inleidende sprekers aan de twee ronde tafels werden besproken hadden betrekking op:

1. Het realiseren van kwaliteitsverbeteringen en het centraal stellen van burgers als een voorwaarde voor kostenbesparingen.
2. Het doorbreken van bestaande belemmeringen bij het implementeren van Prettig Contact met de Overheid.



PUBLIC MATTERS 2014

DONDERDAGMIDDAG 30 OKTOBER 2014
DELAMAR THEATER AMSTERDAM
WWW.PUBLICMATTERS2014.NL

