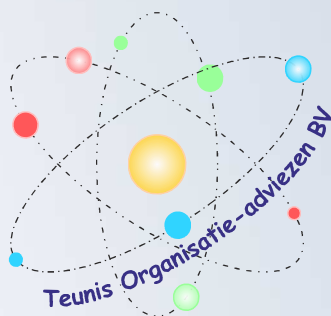




Nieuwsbrief

01

Redactioneel

In de voorgaande nieuwsbrief is in het kort stilgestaan bij ontwikkelingen in de samenleving en de visie op de nieuwe overheidsorganisatie.

In deze nieuwsbrief wordt o.m. stilgestaan bij het instrument van interactieve beleidsontwikkeling o.m. voor ontwikkeling van visies op kerntaken, de aandacht voor bezuinigen en de toegenomen aandacht voor **operational excellence**/optimale bedrijfsvoering.

02

Doel nieuwsbrief

Het doel van deze nieuwsbrief kan worden omschreven als het op de hoogte houden van bestaande en nieuwe relaties van Teunis Organisatie-adviezen BV. van belangrijke organisatorische ontwikkelingen.

Daarnaast wil de nieuwsbrief een bijdrage leveren aan een snellere actualisering van de organisaties om een antwoord te kunnen geven op de snel veranderende samenleving.

03

Operational excellence

De bezuinigingen binnen zowel de profit als non-profit sector vragen om extra aandacht voor het begrip operational excellence. Waarmee willen wij ons onderscheiden van onze concurrenten en beheersen wij de bedrijfsvoering optimaal. Dat laatste houdt in dat de bijdrage van iedere individuele medewerker zich bewust is van zijn of haar bijdrage aan dit proces. Dit betekent inzicht en aandacht voor de behoeften van de klant, inzicht en aandacht voor de eigen bedrijfsvoeringsprocessen en aandacht hebben voor kwaliteit en kostenbewustzijn.

De relatie tussen operational excellence en profit organisaties is substantieel sterker dan die van non-profit en non for profit organisaties.

Juist in tijden van bezuiniging vraagt dit om extra aandacht. Niet alleen is een duidelijke analyse van de processen van belang, maar ook de rol van de medewerkers in het proces.

Met de introductie van een kwaliteitscyclus (PDCA cyclus, INK of andere) streven organisaties naar een continue verbetering van de bedrijfsvoering.

Inzicht in het functioneren van de eigen organisatie en het openstaan voor verbeteringen, de interne reflectie, staan daarbij centraal. Bij onderwijsinstellingen gebeurt deze reflectie door accreditatie bij overheden wordt meestal op vrijwillige basis een proces van onderlinge consultatie gehanteerd.

Bij nonprofit en non for profit organisaties is het begrip klanttevredenheid, essentieel in operational excellence vaak lastig te definiëren. Dit vloeit voort uit de dubbele rollen die deze instellingen naar de burger uitvoeren en de veelal onduidelijke functiescheiding. Zo bestaat er bv. altijd spanning op de as van vergunningverlening en handhaving. Daarnaast kennen de eerder genoemde sectoren een gebrek aan integrale klantbenadering.

04

INK filosofie

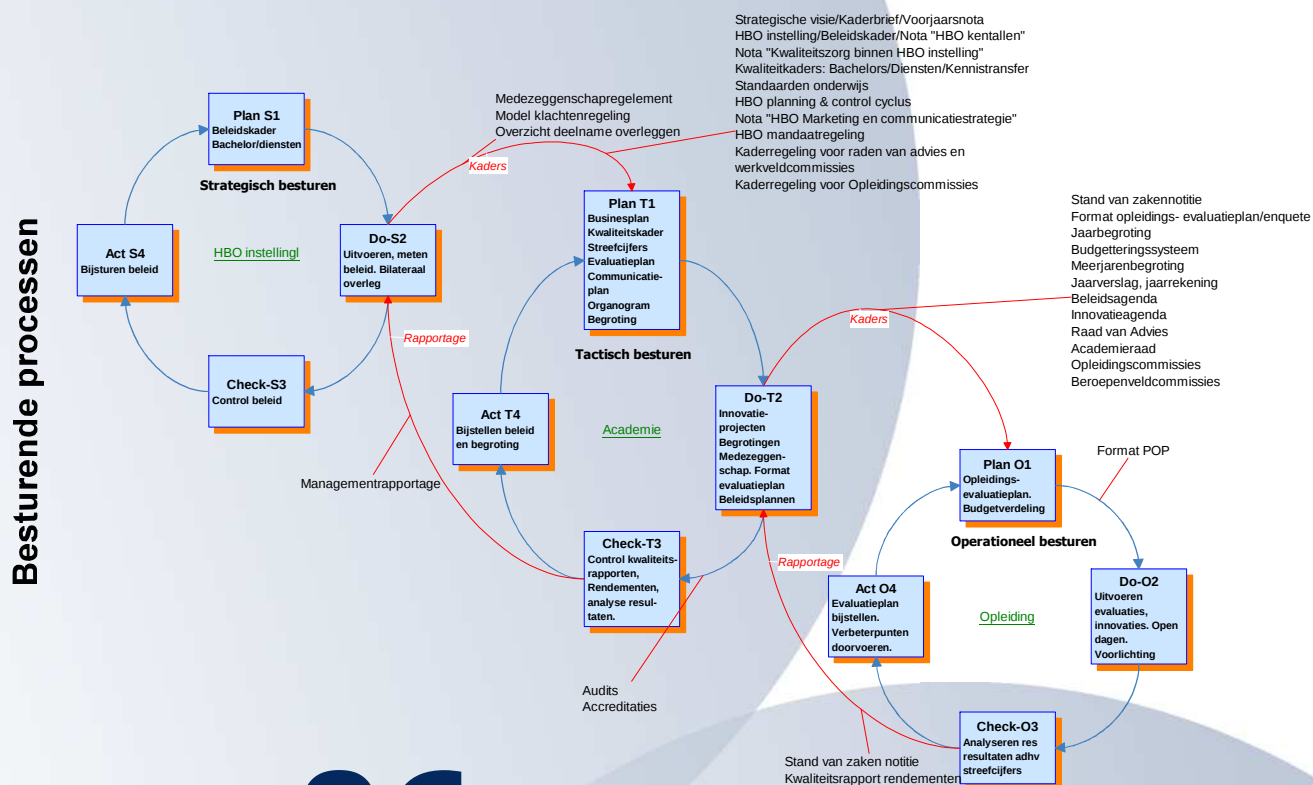
Binnen overheidsorganisaties heeft de kwaliteitscyclus op basis van het INK model veel aanhang. Dit model is het antwoord op de vraag naar succesvol ondernemen gesteld door bestuurders van veertien multinationals.

De kern van de INK-filosofie wordt gevormd door het werken aan de samenhang en groei op de negen aandachtsgebieden van het model en het bouwen aan vijf fundamentele kenmerken die organisaties succesvol kunnen maken.

Deze zijn: *leiderschap, medewerkers, strategie & beleid, middelen en processen*, resulterend in waardering voor de resultaten door medewerkers, klanten/leveranciers en samenleving.

05

Teunis Organisatie-adviezen BV



06

Operational excellence (vervolg):

Binnen onderwijsinstellingen en opleidingen wordt deze zichtbaar binnen en tussen de eigen kennisdomeinen, het uiteindelijke product, een goed opgeleide student staat minder centraal. Ook in de publieke sector zien we dit nadrukkelijk terug. In het bovenstaande schema is een voorbeeld van een kwaliteitscyclus weergegeven voor een HBO instelling van de besturende processen.

07

De overheidsorganisatie van de toekomst:

Op 19-10-2010 gaf de VNG, namens de deelnemende gemeenten aan, dat het niet zou meewerken aan de uitvoering van de in het regeerakkoord overeengekomen afspraken. Directie aanleiding daarvoor was de groeiende discrepantie tussen de door het Rijk beschikbaar gestelde middelen in relatie tot de uit te voeren taken.

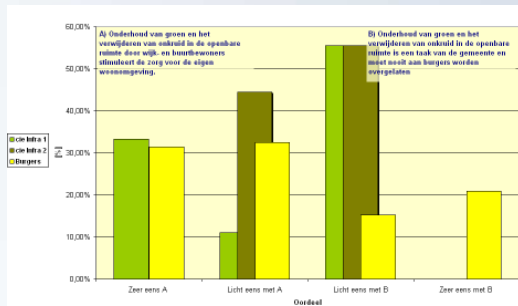
De discussie over deze problematiek was niet nieuw. In tijden van economische voorspoed waren de organisaties in het publieke domein in staat deze tegenstellingen te overbruggen. In tijden van economische krapte gaat dit niet meer, het is voor lokale overheden een kwestie van overleven. Dit vraagt om een substantieel andere aanpak.

De ontwikkeling van een visie op kerntaken wil hieraan een bijdrage leveren. Kenmerkend hiervoor is dat deze visie interactief wordt ontwikkeld in een samenwerking tussen ambtelijke organisatie, bestuurders en burgers. Dit betekent dat het draagvlak toeneemt.

In het simulatieproces van de ontwikkeling van de visie op kerntaken worden raadsleden, ambtenaren en burgers aan de hand van stellingen voor de keus gesteld te kiezen en elkaar van de keus te overtuigen.

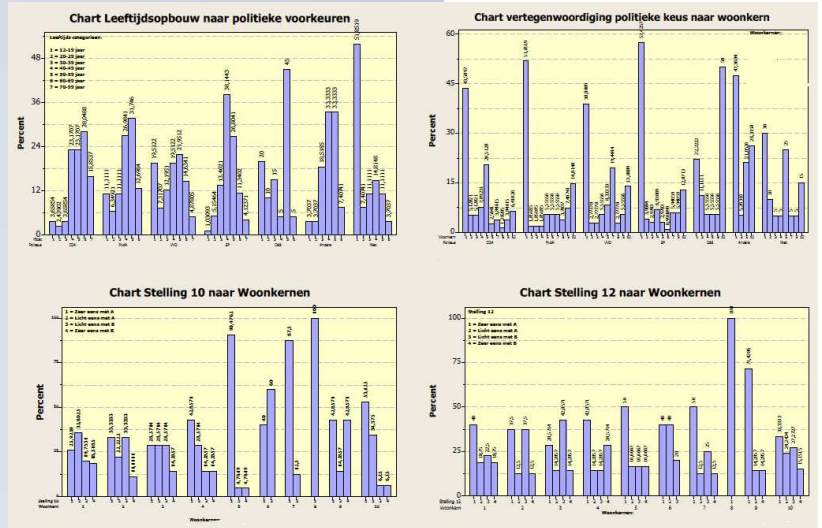
Op basis van de uiteindelijke resultaten kan de visie op kerntaken door de Raad worden vastgesteld, waarmee het college een uitvoeringskader krijgt.

Uit ervaring kan dit leiden tot andere exploitaties in de welzijnssector, het realiseren van samenwerkingsverbanden met andere gemeenten, het differentiëren van taken of het afstoten van gemeentelijke taken.



De overheidsorganisatie van de toekomst (vervolg):

De stellingendiscussie wordt daarnaast statistisch onderbouwd bij het oordeel van burgers via internet. Hieronder enkele voorbeelden hiervan.



Aan de hand van onderstaande voorbeeldstellingen zou een discussie over vormen van samenwerking kunnen worden gevoerd;

stelling 1)

- a) gemeentelijke herindeling draagt bij aan een grotere efficiency van overheidsorganisaties
- b) herindelingen bevorderen een grotere afstand tussen bestuur en burger, welke op termijn tot extra kosten leiden

Stelling 2)

- a) meer verantwoordelijkheid voor de burger, op basis van een grotere betrokkenheid bij de uitvoering van taken, resulteert in een effectievere, efficiëntere en kleinere overheid
- b) een effectieve en efficiënte overheidsorganisatie kan alleen bereikt worden door meer technocratie

Stelling 3)

- De huidige drie bestuurslagen, dragen bij tot het behoud van culturele waarden en normen op basis van de daarbij behorende taakverdeling
- De rijksoverheid moet bij overdracht van taken aan de EU, haar eigen takenpakket reduceren en niet taken van andere uitvoeringsorganisaties willen overnemen.

Selectie van opdrachtgevers:

Diverse adviesbureau's w.o.:

- IME Consult, Haartsen & Kok, Maat & Partners;
- Essent Kabelcom BV, Maastricht;
- Gemeenten Bernheze, Borne, Broekhuizen, Boxmeer, Enschede, Gorinchem, Grubbenvorst, Hellendoorn, Helmond, Hof van Twente, Horst a/d Maas, Schouwen-Duiveland, Veghel, Waddinxveen, Zundert, Zutphen;
- HBO instellingen, Almelo, Hengelo en Enschede;
- LOKOM, Bernheze;
- Nederlandse Politie Academie, Apeldoorn, Politie regio Twente, Enschede;
- Maatschap voor Fysiotherapie, Glanerbrug;
- Matching Technology, Hengelo;
- Ministerie van Landbouw en Visserij, Den Haag;
- Nederlandse Spoorwegen, Utrecht;
- NLW Groep NV, Venray;
- PNEM Teleservice NV, 's-Hertogenbosch;
- Saxion Hogescholen, Enschede;
- SIOO (Stichting Interacademiale Opleidingen Organisatiekunde), Utrecht;

Teunis Organisatie-adviezen B.V.

Houwbeekhof 4
7544 SH Enschede
Nederland

tlf. & fax: +31(0)53 4769696
mobiel: +31(0)6 53 891711
e-mail: tnsorg@xs4all.nl
internet: www.tnsorg.home.xs4all.nl

KvK nr: 06077610
BTW nr: NL 804629237 B01

Samenvattend:

Ook uw organisatie staat vandaag de dag voor grote uitdagingen waarbij de verbinding tussen de diverse niveaus in de organisatie essentieel is. Snel en flexibel kunnen reageren op maatschappelijke ontwikkelingen is essentieel. Van technologische ontwikkelingen moet een optimaal gebruik worden gemaakt zonder dat de organisatie daarbij strategische en operationele risico's gaat lopen.

- Wat is onze strategische visie?
- Welke klanten bedienen wij met welke producten?
- Wat zijn onze kerntaken?
- Wat zijn de daarbij behorende kernprocessen?
- Waar liggen de afhankelijkheidsrisico's?
- Op welke wijze willen we managen?
- Welke interne bedrijfscultuur streven wij na?