

Trapveldjes of 360°?

De slogan van de Cruyff Foundation is: 'Met z'n allen kun je meer dan alleen'. In dat kader worden overal in Nederland trapveldjes aangelegd om het vroegere straatvoetbal nieuw leven in te blazen. Cruyff zelf: 'Als speler heb ik altijd geloofd in de kracht van samenwerken. Met mijn Foundation wil ik hetzelfde nastreven. Goede mensen bij elkaar brengen, die dan weer als een team samenwerken.'

Bij samenwerken moet het geheel toch minder kunnen worden dan de som der delen. Althans qua hoeveelheid werk dan, want het resultaat moet natuurlijk juist meer worden. Hoe moeilijk samenwerken is, blijkt uit de eerste stappen op weg naar een Rijks Ontwikkelcentrum, onderdeel van het OC-EC-traject. 'OC-EC, dat moet er komen', riepen de departementen luid. Natuurlijk, hoe kan je ertegen zijn. Ze moeten toen al gedacht hebben: 'dat sterft wel een zachte dood'. En zo gebeurt het ook, als we niet oppassen. En waarom zouden we dat doen? Komen we er toch mooi en snel weer vanaf. Weg dreiging!

Onlangs kwam er een bericht van het OC i.o. over het voornemen een 360°-feedback-instrument te ontwikkelen of aan te schaffen – dat doet er nu even niet toe – met de vraag of de departementen daar dan gebruik van zouden willen c.q. gaan maken. Ik heb enkele reacties daarop gezien. Dominant in die reacties was dat het instrument dan wel moest aansluiten op het competentiewoordenboek dat bij de departementen in gebruik was. Logisch, maar niet erg samenwerkinggericht. Want we weten allemaal dat ieder departement zijn eigen competentietaal – of soms zelfs meerdere – hanteert. En wat we ook allemaal weten is dat er een poging is ondernomen een esperanto-competentietaal vast te stellen, bruikbaar voor de gehele rijksoverheid. Die is er nu, maar wordt niet erkend en zeker niet gebruikt. Kortom, ook hier lijken de departementen een sociaal wenselijk 'ja' te hebben gezegd tegen de komst van het gezamenlijke OC-EC, maar zich in de praktijk toch wel heel erg vast te houden aan hun eigen uitvindingen. Een gemeenschappelijk 360°-feedback-instrument komt daarmee dan al snel neer op meer werk, hogere kosten en daarmee een mindere prijs/prestatieverhouding.

Misschien is het voor het imago van het Rijk beter het geld te besteden aan de trapveldjes van Cruyff.

BRAILLE

Taart en champagne voor medewerkers Financiën

Het ministerie van Financiën heeft zichzelf overtroffen: maar liefst 78 procent van de medewerkers deed mee aan de Tevredenheidsmonitor 2005. Bovendien blijkt 86 procent (zeer) tevreden met zijn baan. Bert Nieuwpoort en Johan Hoffman aan het woord over dit succes. 'We hebben er een interne competitie van gemaakt. Compleet met taart en champagne!'

Bij ministeries staat vaak meerdere malen per jaar een enquête op het programma. Vaak tot ergernis van het personeel. Ook bij Financiën hadden medewerkers er geen zin meer in, zo bleek uit de dalende respons. Bert Nieuwpoort nam de kritiek ter harte en zorgde voor één gecombineerde vragenlijst. 'We hebben de Internetspiegel van TNS-NIPO en Binnenlandse Zaken voor medewerkertevredenheidsonderzoek aangevuld. Met een module voor ongewenste omgangsvormen en met modules voor klanttevredenheid over de dienstverlening van de directie Bedrijfsvoering en Communicatie', legt Nieuwpoort uit. 'Zo vallen we de medewerkers maar één keer per jaar lastig.'

Competitie De aanpak werd een succes. De respons was met 78 procent opvallend hoog. Nieuwpoort: 'Ik had ingezet op 66 procent. Dat percentage scoorden we drie jaar geleden met een vergelijkbaar onderzoek.' Het succes schuldte onder meer in het competitie-element. Naar voorbeeld van Binnenlandse Zaken werden prijzen toegekend aan onderdelen met een hoge respons: taart bij een score van 75 procent of hoger en champagne voor directies die de 100 procent haalden. 'Bij negen onderdelen konden we champagne uitdelen. Het lijkt er op dat we bij Financiën niet graag van elkaar verliezen. Andere succesfactoren waren de "je móet meedoen"-sfeer die via het management is gecreëerd en de technische kwaliteit van de lijst. We hebben alles van tevoren goed getest. De enquête was makkelijk in te vullen.'

Dik tevreden Het onderzoek laat zien dat maar liefst 86 procent van de medewerkers tevreden of zeer tevreden is met zijn baan. Zelfstandigheid (87 procent) en leuke collega's (89 procent) scoren zelfs nog hoger. Over diverse aspecten van de dienstverlening van de directie Bedrijfsvoering & Communicatie oordeelt 36 tot 52 procent positief. Als voornaamste verbeterpunten kwamen de informatievoorziening en communicatie (41 procent) en de besturing van de organisatie (43 procent) uit de bus. Niet opvallend, vindt Hoffman. 'Dit zijn aandachtspunten die gelden voor het hele Rijk. Wij doen het niet eens zo slecht. Sterker nog: Financiën scoort op deze punten respectievelijk 10 en 14 procent beter dan andere ministeries. Het wachten is nu nog op de uitkomsten van het onderzoek naar ongewenste omgangsvormen.' ■