



De burgemeester neemt u mee...

Na een bomvolle bijeenkomst van Cicero met een gepassioneerde en enthousiasmerende lezing van Frits van Eerd, ceo van Jumbo, snel terug naar huis om deze column te schrijven. Frits van Eerd is in Stevensbeek naar school gegaan en heeft goede herinneringen aan die tijd. Z'n oude boekentas en schoolagenda had hij meegenomen. Hij zag oude bekenden uit zijn schooltijd en was benieuwd wie hij allemaal nog zou tegenkomen. En zo voelden we ons meteen met hem verbonden.

Frits van Eerd vindt dat alles moet kloppen en perfect moet zijn en wil dat Jumbo de beste en de goedkoopste is. Wat kunnen wij van hem leren en hoe kunnen we het dienstverleningsconcept van Jumbo vertalen naar ons werk? Bij hen draait het om klanten, bij ons om onze inwoners. Maar ondanks dat onze verplichting vele malen groter is blijkt het in de praktijk toch heel wat moeilijker. Immers, bent u niet tevreden over de ene supermarkt, dan kunt u naar de andere gaan. Dat vindt Van Eerd weliswaar niet leuk, want hij wil winnen. Maar bij de overheid werkt het helaas nog niet zo. U, als onze klant, kunt niet bij een andere gemeente uw paspoort halen, een vergunning aanvragen of uw ambities delen en kijken welke mogelijkheden er voor uw bedrijf zijn. Dat is toch lokaal

verankerd.

Van Eerd gaf ook aan dat hij soms slapeloze nachten had toen Jumbo begon te groeien en er overnames plaatsvonden. Hij wilde eigenlijk zonder bankschulden ondernemen, maar op een gegeven moment had hij de bank toch nodig. Berekenende de schuld per uur en dacht vervolgens 'Dan werken we maar wat langer'.

En daar verschilt ondernemerschap met bureaucratie. Bij een ondernemer is tijd geld. Dat is gemiste omzet, dat zijn doorlopende personeelskosten. Ik vind het soms wonderlijk dat voor een vergunning zes weken staat, terwijl we er echt geen zes weken continu aan werken. Maar de aanvrager kan niet anders dan zes weken wachten. Als iets niet binnen het bestemmingsplan past of er meer inspraak nodig is, dan is die periode nog langer. Hebben we ook nog de provincie nodig, of moet er regionale afstemming plaatsvinden, dan duurt het nog eens veel langer. De vraag is daarom hoe we zorgvuldigheid, gelijkheid en snelheid met elkaar in verbinding krijgen.

Dat vraagt een andere manier van denken. Daarom hebben we laatst met onze ambtenaren een sessie 'omdenken' gedaan. Dat was best verhelderend. Een situatieschets uit de praktijk: een lege hal, er zijn geen wachtenden voor u en u krijgt dan te horen: "Het spijt ons, u moet eerst een afspraak maken." Dat kan niet de bedoeling zijn. Het is prettig om planmatig te werken, zeker bij ingewikkelde zaken die meer voorbereiding vragen. Maar we moeten daar niet in doorschieten. Dus bent u iets vergeten, of u loopt gewoon even binnen, dan wordt u ook gewoon netjes geholpen. Het kan wel eens zijn dat u even moet wachten, maar u bent welkom en wij vinden het fijn dat u bij ons komt. Service with a smile!

MARLEEN SIJBERS
Burgemeester van Sint Anthonis