

Toewijding/03

Marcel Meijs,
gemeentesecretaris Enschede

'Ik ben van de
publieke zaak'





Marcel Meijs (1956)
gemeentesecretaris Enschede

*‘Voor de burger
is er maar
één overheid:
de gemeente’*

Een stad is een **levend organisme**, met een eigen dynamiek. In een stad wonen mensen met tegengestelde belangen, maar ze hebben één ding gemeen: ze willen een bestaan opbouwen voor zichzelf en hun kinderen. Een stad bestuur je daarom niet vanuit een blauwdruk; als stadsbestuur probeer je de energie te versterken van de stad, aldus Marcel Meijs, gemeentesecretaris in Enschede. Meijs toont zich een **gedreven manager** van een **ondernemende gemeente**. Vanuit de **betrokkenheid** bij de stad en de mensen die er wonen, werkt Enschede aan de verbetering van de dienstverlening, onder meer door te komen tot **één digitaal loket** waar burgers terecht kunnen voor al hun overheidszaken.

[Lees over de toewijding aan een stad en haar burgers.](#)

M&I/Partners

1/Toegewijd aan de publieke zaak

'Bijna altijd heb ik voor de overheid gewerkt. Eén keer heb ik een uitstapje gemaakt naar een private organisatie, een onderzoekscentrum dat werd verzelfstandigd. Het kunstje van verkopen dat in de commerciële wereld belangrijk is, gaf me al snel geen voldoening meer. Toen wist ik het zeker: ik ben van de publieke zaak. Ik voel me heel erg betrokken bij de mensen in de stad. Hoe slagen zij erin een bestaan op te bouwen? Hoe kun je als overheid een bijdrage leveren aan het benutten van kansen? Dat houdt me bezig.'

2/Verbonden met Enschede

'Teruggaan naar een plek die je dierbaar is, is niet zonder risico. Eind 2000 vertrok ik naar Sittard-Geleen, om daar gemeentesecretaris te worden van deze fusiegemeente. In 2005 keerde ik terug in Enschede. Waarom? De fusie in Sittard-Geleen was succesvol afgerond. En het verlangen naar Enschede bleef groot. Vanaf begin jaren negentig had ik er gewerkt. De geschiedenis van die stad, de textielindustrie die de vorige

*'Dienstverlening via één loket
is de grootste verandering die
op gemeenten afkomt.'*



eeuw langzaam was verdwenen, de nieuwe ontwikkelingsfase die daardoor noodzakelijk was; als je je zó in een stad vastbijt, laat die je niet meer los. Daar kwam die vuurwerkramp nog overheen. Ik raakte voorgoed verbonden met Enschede.'

3/Lef tonen

'Als je vraagt wat ik aantrof bij mijn terugkeer in Enschede, kijk ik eerst naar de stad en pas dan naar de gemeentelijke organisatie. In de stad ligt mijn motivatie om de dingen te doen die ik vind dat we als gemeente moeten doen. Enschede heeft een gedaantewisseling ondergaan. Denk aan de vernieuwing van de binnenstad, de culturele voorzieningen die er gekomen zijn en de nieuwe wijk Roombeek. Veel is te danken aan het lef dat het gemeentebestuur heeft getoond. Daarnaast hebben we een heel professioneel apparaat dat op een ondernemende manier in de stad actief is. In geografisch opzicht zijn we het laatste station van Nederland. Er zijn weinig projectontwikkelaars die spontaan zeggen: "We zoeken een goed project, laten we naar Enschede gaan." Je moet dus heel erg je best doen.'

4/De grootste verandering

'Enschede behoort tot de voorhoede als het gaat om de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening. Dienstverlening via één loket speelt daarin een cruciale rol. Het is de grootste verandering die op gemeenten afkomt. In Enschede zijn we begonnen met de introductie van een klantcontactcentrum bij de SUWI-keten (de uitvoering van de regels op het gebied van werk en inkomen, red.). De medewerkers waren meteen razend enthousiast, doordat ze veel meer probleemoplossend kunnen werken. Collega's van andere afdelingen, zoals vergunningverlening, kwamen kijken en wilden ook zo gaan werken.

5/De back office verandert ingrijpend

De grootste veranderingen ontstaan vervolgens in de back office. Het werk van deze medewerkers verandert ingrijpend. De snelheid neemt toe. Ze moeten reageren op vragen en verzoeken die hen via de front office bereiken. Kortom: anderen gaan sturing geven aan hun werkvoorraad.



Doordat veel zaken door de front office worden opgelost, ontstaat er veel meer tijd om de burger op te zoeken. In het begin is dat eng, zeker als je dat nog nooit hebt gedaan.'

6/Organische verandering

'De implementatie van elektronische dienstverlening is volgens mij het meest gebaat bij een organische aanpak. Wij werken niet van mijlpaal naar mijlpaal. We duwen het bootje van de kant af, geven de mensen de ruimte om iets te ontwikkelen dat gaandeweg in de staande organisatie wordt ingebed. Ik geloof erin dat je mensen moet verleiden tot verandering. Je moet ze het verlangen naar de zee bijbrengen.'

7/Samen met andere gemeenten

'Om een volgende stap te kunnen zetten, zijn we de samenwerking aangegaan met andere gemeenten die net zoveel ambitie hebben: in het samenwerkingsverband Dimpact werken veertien gemeenten samen bij het vormgeven van

elektronische dienstverlening. We tekenen voor een gezamenlijke ontwikkeling en implementatie, de revenuen investeren we in de verdere ontwikkeling. We bedienen nu één miljoen inwoners. Voor hen zijn alle producten en diensten beschikbaar via één digitaal loket.'

8/De gemeente als eerste loket

'Als voorzitter van de Raad van Commissarissen van Dimpact kan ik mede richting geven aan de ontwikkelingen. Die gaan in de richting van: de gemeente als eerste overheid. Dat betekent veel voor de gemeentelijke dienstverlening van overmorgen, bijvoorbeeld dat je voor de burger ook écht dat ene loket moet zijn. Hij moet met alle overheidsgerelateerde vragen bij je terecht kunnen. Negentig procent daarvan moet de gemeente meteen kunnen afhandelen. Dat kan alleen als je de werkprocessen afstemt met andere overheidsorganisaties, zoals UWV Werkbedrijf en de Belastingdienst. Dat is de uitdaging voor de komende jaren.'

Over M&I/Partners

M&I/Partners acteert op het snijvlak van organisatie-inrichting en informatievoorziening, met name in de sectoren overheid, gezondheidszorg en onderwijs. We brengen de logische samenhang in beeld tussen mensen, processen en systemen, geven aan hoe informatieprocessen optimaal ingericht kunnen worden en zorgen voor een vlekkeloze transitie van oud naar nieuw. M&I/Partners is een onafhankelijk adviesbureau met ruim zestig adviseurs.

Toewijding/03

Dit is de derde uitgave in een reeks Toewijdingsboekjes van M&I/Partners. Toewijding is een van de pijlers van onze bedrijfscultuur en zonder twijfel een van onze kritische succesfactoren. De boekjes in deze reeks zijn bedoeld als bron van inspiratie voor onze relaties.

M&I/Partners bv

Appelweg 16
3818 NN Amersfoort
Postbus 1179
3800 BD Amersfoort
T (033) 4 220 220
info@mxi.nl
www.mxi.nl

Fotografie

Robert Jan Stokman
Fotografie

Tekst

Saffraan Communicatie-
projecten

Ontwerp

Volta_ontwerpers

Met dank aan
Marcel Meijs

Marcel Meijs (52) studeerde economische geografie aan de Katholieke Universiteit Nijmegen, waar hij na zijn studie bleef werken als wetenschappelijk onderzoeker en medewerker. Na zijn overstap naar de gemeente Enschede in 1989 klom hij daar op tot locosecretaris. In deze functie was hij verantwoordelijk voor de nazorg aan de slachtoffers van de

vuurwerkramp en de wederopbouw van de wijk Roombeek. In 2001 vertrok Meijs naar Sittard-Geleen en leverde als gemeentesecretaris en algemeen directeur een belangrijke bijdrage aan het fusieproces van deze gemeenten. Meijs keerde in 2005 terug naar Enschede, in de functie van gemeentesecretaris en algemeen directeur.

De kracht van toewijding