

# POD MI vanaf nu nog toegankelijker



Jan Bellaert

De federale overheidsdienst Maatschappelijke Integratie heeft een missie. Via een uniforme en snelle dienstverlening willen zij instaan voor de uitvoering, evaluatie en opvolging van het federale integratiebeleid. Communicatie met de stakeholders, vooral de OCMW's, is daarbij een sleutelgegeven.

‘Maar’ vertelt voorzitter Julien Van Geertsom ‘door onze oude, vertrouwde manier van werken bleven onze brieven of mails soms 2 maanden onbeantwoord.’ Daarom heeft de POD MI met de steun van FOD P&O een project opgestart om de toegankelijkheid en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren: een toegankelijke front desk en specifieke back office.

## Centraliseren lukt nooit!

‘Uit een tevredenheidsenquête bij onze stakeholders, voornamelijk OCMW's, bleek onze bereikbaarheid een probleem te zijn. We merkten dat iedereen wel iemand persoonlijk kende bij onze POD. Gevolg? Als men een probleem had belde men die persoon rechtstreeks, ook al zat die in de dienst betaling, juridische dienst, inspectie.. en had die niet direct iets te maken met het probleem. Was hun contactpersoon er niet, dan zeiden ze ‘we zullen eens terugbellen’, want die ene persoon was immers hun vertrouwde aanspreekpunt. Ten eerste betekende dit dat men moest wachten, en dus tijd verloor, en ten tweede dat het betwistbaar was of die vertrouwenspersoon wel het steeds correcte antwoord wist of kon vinden. Na een tijd merkten we zelfs dat men soms op eenzelfde vraag een ander antwoord kreeg’ vermeldt voorzitter van Geertsom.

De doelstelling was dus meteen duidelijk. De POD MI wou zo snel mogelijk een correct en uniek antwoord kunnen geven op iedere vraag. Maar hoe begin je aan zo een project?

‘Samen met onze consultants hebben we een duidelijk traject opgesteld’ verduidelijkt Van Geertsom. ‘Eerst hebben we drie weken alle binnenkomende telefoons geregistreerd: hoeveel, waarover, opvolging, afhandeling, etc.’

...

‘Die oefening was heel belangrijk om te maken’ zo gaat Jan Bellaert van MÖ-BIUS verder ‘omdat bepaalde interne diensten geloofden dat je het beantwoorden van die vragen nooit kon centraliseren omdat de vereiste kennis zo specifiek is.’ ‘Tot men via die registratie zag dat 75% van de vragen eigenlijk vrij algemeen en eerder eenvoudig waren!’ vult Van Geertsom hem aan.

### Participatie met biechtstoel

Op basis van deze registratie is men gaan kijken naar de achterliggende werkprocessen. Door het opsplitsen van deze processen in een front- en een backoffice organisatie heeft dit een enorme impact op de medewerkers. De oude vertrouwde manier van werken kwam immers in het gedrang. Daarom hebben we veel aandacht besteed aan het veranderingsmanagement. Een daarvan is bijvoorbeeld ‘de biechtstoel’. Wie problemen (van welke aard ook) had bij het herformuleren van de manier van werken kon in alle vertrouwen bij MÖ-BIUS terecht.

Deze ‘biechtstoel’ symboliseert perfect hoe de vernieuwing werd doorgevoerd. Met een participatieve aanpak werd iedereen in alle stadia bij dit project betrokken. Van bij het allerprilste begin, het formuleren van de scope, werden alle medewerkers via hun dienstvergaderingen betrokken. Via deze dienstvergaderingen, werkgroepen en zelfs een heuse ‘verandermeter’ konden zowel de stakeholders als de werknemers steeds hun visie geven op de splitsing front desk –back office.

‘Die ‘verandermeter’ is een ander voorbeeld van het veranderingsmanagement’, vertelt Van Geertsom. ‘Met deze enquête gaven we onze werknemers de kans om op verschillende momenten de impact van de verandering op hun werk te communiceren. Vragen als ‘hoe kijk je (emotioneel) aan tegen dit project?’, ‘hoeveel weet je van het project?’, ‘hoe reageren je collega’s op deze veranderingen?’ maakten het voor ons mogelijk om een duidelijk beeld te krijgen van hoe de reacties op de nieuwe manier van werken evolueerden.’

Om zijn medewerkers ten volle bij het veranderingsproject te betrekken, schreef POD MI ook een wedstrijd uit: wie bedenkt de beste naam voor dit nieuwe project? ‘Uiteindelijk was er iemand die zijn inspiratie haalde bij Blondie’, zegt Van Geertsom ‘en zo doopten wij dit project CALL MI – IS’.

### Succes zonder projectmanager

‘Het project is wel heel traag geëvolueerd’ geeft Van Geertsom toe. ‘Het was bijna een gevecht van elke dag om dit toch te laten lukken. Want je blijft maar telefoon krijgen van klanten die met hun vertrouwde contactpersoon willen spreken, of dan waren er onze eigen mensen die ‘hun’ OCMW’s niet wilden afgeven... Je moet eigenlijk uit het vertrouwde loskomen om je klanten beter te kunnen dienen en zo ook zelf beter te kunnen werken. Nu kunnen wij ons engageren om een antwoord te bezorgen binnen de 2 dagen en die doelstelling halen we. We hebben deze aanpak vastgelegd in een charter en ruim gecommuniceerd. We worden er nu al mee gefeliciteerd.’

‘CALL MI – IS werd een succes doordat het de volledige ondersteuning van het management kreeg’, gaat Jan Bellaert verder. ‘Vaak zien we bij andere trajecten dat het project door het directiecomité gedelegeerd wordt aan een projectmanager en daarna door hen niet meer wordt gevolgd. Uiteraard, met alle gevolgen van dien.’ ‘Voor ons is dat een logisch onderdeel van participatief management’ zegt Van Geertsom. ‘Een directiecomité zet zich samen achter een project, luistert en overlegt. Wij nemen beslissingen waarvan we weten dat ze beter gedragen zullen worden.’

‘En het belangrijkste is misschien wel: de houding is gecreëerd om de kinderziekten van dit project op te lossen. Want als er problemen zijn dan is de eerste reactie: ‘dan gaan we samenzitten’. We zoeken geen schuldigen, maar oplossingen. Ja, wij blijven doorgaan met onze participatieve aanpak!’